Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

Rapport final

Évaluation et développement des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada

juin 2000

SP-AH172-07-00F
(also available in English)

Équipe de projet Ekos et remerciements

Shelley Borys	*Chercheure principale et gestionnaire de projet*
Norman Leckie	*Expert-conseil principal*
Bill Blois	*Analyste de recherche*
Benoît Gauthier	*Conseiller principal*
Ken Innes	*Gestionnaire de base de données*
Lina Danileviciute	*Analyste de base de données*
Mark Anderson	*Gestionnaire d'enquête*

Sous-traitants à Whitehorse :

Russell Graham, Graham and Associates	*Entrevues de la phase I*
Donna Larsen, DataPath Systems	*Groupe de discussion et entrevues de la phase II*

Bien que les Associés de recherche Ekos acceptent la responsabilité de toute erreur que pourrait comporter le présent rapport, nous tenons néanmoins à souligner la contribution importante d'un certain nombre de personnes à la réussite de ce projet. Les membres du Comité d'évaluation mixte (CEM) de l'évaluation formative étaient, sans ordre particulier, Derek Brackley, de Développement des ressources humaines Canada (DRHC), région de la C.-B. et du Yukon; Brent Slobodin et Carol Leef, du ministère de l'Enseignement supérieur; Leslie Levy, de DRHC, Whitehorse; Lyle Thompson et Tim Brady, de Santé et Services sociaux; et enfin, Jay Alam, de l'Administration centrale à DRHC. Le CEM a fourni une orientation et des conseils précieux à l'équipe de recherche tout au long du projet. Nous remercions aussi tous les répondants aux enquêtes, aux entrevues, aux groupes de discussion et à l'étude de cas qui, malgré leur horaire chargé, ont pris le temps de participer à cette évaluation. Sans leur collaboration, ce travail de recherche n'aurait pu être réalisé.

106-02531/

Table des matières

Sommaire i

Réponse de la direction vii

1. Introduction 1

1.1 L'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail 1
1.1.1 Loi sur l'assurance-emploi 1
1.1.2 Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail 3
1.1.3 Prestations d'emploi et mesures de soutien 4

1.2 Évaluation de l'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail 8
1.2.1 Objectifs et aspects de l'évaluation 8
1.2.2 Description des méthodes 9

1.3 Le marché du travail au Yukon 14
1.3.1 Activité sur le marché du travail et chômage 14
1.3.2 Prestataires d'AE du Yukon 14
1.3.3 Professions 15
1.3.4 Rémunération 15
1.3.5 Perspectives professionnelles 16
1.3.6 Saisonnalité 16
1.3.7 La saisonnalité et l'AE 17

1.4 Organisation du présent rapport 18

2. Pertinence 19

2.1 Conformité avec la Loi sur l'AE, l'EDMT et les priorités du gouvernement du Yukon 19
2.2 Pertinence des PEMS pour les clients, les employeurs et la collectivité 19
2.3 Portée et accessibilité des PEMS 22
2.4 Sommaire 23

3. Conception et mise en œuvre 25

3.1 Recours aux partenariats 25
3.1.1 Entre les gouvernements 26
3.1.2 Partenariats avec le gouvernement, les employeurs et la collectivité 27
3.2 Double emploi et chevauchement 28

3.3 Prestation des services 29
3.3.1 Satisfaction à l'égard des services 29
3.3.2 Utilisation des ressources ou des services 30
3.3.3 Services bilingues 31
3.3.4 Souplesse 32
3.3.5 Recours à des organismes tiers 32
3.3.6 Pratiques administratives inefficaces 34
3.3.7 Ciblage des clients 34
3.3.8 Gestion des cas 35
3.4 Sommaire 36

4. Communication et information 39

4.1 Promotion des programmes et des services 39
4.2 Information sur le marché du travail 40
4.3 Contrôle et collecte des données 41
4.4 Sommaire 42

5. Incidences et résultats 43

5.1 Incidences sur les clients – Résultats descriptifs 43
5.1.1 Autonomie 43
5.1.2 Perceptions au sujet des répercussions des programmes 45
5.1.3 Importance cotée de l'aide 46
5.2 Résultats par PEMS 52
5.2.1 Subventions salariales ciblées (SSC) 52
5.2.2 Aide au travail indépendant (ATI) 52
5.2.3 Partenariats pour la création d'emplois (PCE) 53
5.2.4 Achats de formation 54
5.2.5 Étudiants indépendants de la catégorie élargie (programme antérieur à la prestation de développement des compétences [PDC]) 55
5.2.6 Services d'aide à l'emploi (SAE) 56
5.2.7 Partenariats locaux du marché du travail (PLMT) 56
5.3 Incidences sur les collectivités 58
5.4 Sommaire des incidences sur les résultats 58

6. Rendement et efficacité 61

7. Évaluation des mesures primaires 65

8. Conclusions 69

Liste de tableaux

Tableau 1.1 Taux de réponse aux enquêtes auprès des participants et du groupe témoin 13
Tableau 5.1 Sélection d'indicateurs des résultats d'emploi pondérés parmi les participants aux PEMS, selon l'intervention et l'état de prestataire d'AE ou d'ancien prestataire réadmissible, et parmi les membres du groupe témoin 49
Tableau 5.2 Situation d'emploi avant et après l'intervention* chez les participants et le groupe témoin, selon l'état de prestataire 50
Tableau 5.3 Situation d'emploi des participants avant et après l'intervention*, selon le programme 51
Tableau 6.1 Coût moyen par intervention et nombre de résultats d'emploi (1998-1999) 63
Tableau 7.1 Sommaire de l'analyse des mesures primaires, 1998-1999 EDMT Canada-Yukon 66

Liste de graphiques

Graphique 3.1 Satisfaction à l'égard des services reçus 30
Graphique 3.2 Point d'accès 31
Graphique 5.1 Répercussions des programmes 45
Graphique 5.2 Importance cotées des services d'emploi 46
Graphique 5.3 Importance des services d'emploi, selon le type de répondant 47

Sommaire

Dans le cadre de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT), conclue entre le Canada et le Yukon, le gouvernement fédéral et le territoire ont convenu de gérer conjointement les mesures actives d'aide à l'emploi à l'intention des chômeurs du Yukon. Cette entente fait suite à l'engagement du gouvernement fédéral, annoncé en novembre 1995, de transférer la responsabilité relative au développement du marché du travail aux provinces et aux territoires. Cet engagement découle du désir qu'ont exprimé les gouvernements territoriaux et provinciaux d'exercer un plus grand contrôle sur les programmes de développement de l'emploi. Le présent rapport fait état des résultats d'une évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) offertes en vertu de l'EDMT Canada-Yukon.

L'EDMT Canada-Yukon, qui est entrée en vigueur le 24 janvier 1998, décrit les différentes PEMS. Le Canada et le Yukon sont responsables conjointement de la conception, de la gestion et de l'évaluation des PEMS, qui correspondent à celles que prévoit la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE). La présente évaluation est axée sur quatre prestations d'emploi : les subventions salariales ciblées, l'aide au travail indépendant, les partenariats pour la création d'emplois, ainsi que les achats de formation/étudiants indépendants de la catégorie élargie. Les mesures de soutien examinées sont les partenariats locaux sur le marché du travail et les services d'aide à l'emploi. Une autre prestation d'emploi (prestation de développement des compétences) ainsi qu'une mesure de soutien supplémentaire (recherche et innovation) sont brièvement décrites, bien qu'elles n'aient pas été incluses dans la présente évaluation.

Plusieurs méthodes ont servi à recueillir des données aux fins de cette évaluation formative. En particulier, des méthodes quantitatives (c.-à-d. des enquêtes) ont permis d'obtenir des résultats préliminaires à l'appui des conclusions au sujet de l'ensemble des participants aux PEMS. Par ailleurs, on a pu obtenir des points de vue approfondis particuliers sur les questions à l'étude grâce à des méthodes qualitatives (c.-à-d. des entrevues auprès d'informateurs clés, des groupes de discussion et une étude de cas), ainsi qu'à une analyse de la documentation.

Dans l'ensemble, le fonctionnement des PEMS est jugé assez bon, quoique divers aspects de la mise en œuvre et de l'exécution des PEMS doivent être améliorés. En général, les aspects à améliorer ont trait aux communications, à l'échange de renseignements et aux ressources. Les principales constatations et conclusions issues de l'évaluation formative sont décrites ci-dessous.

Pertinence des programmes offerts en vertu de l'EDMT

Les programmes et les services offerts en vertu de l'EDMT sont généralement jugés conformes à la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) et aux priorités du Yukon, et adaptés aux besoins des clients, des employeurs et des collectivités. Les programmes et les services sont considérés comme moins pertinents en raison du fait, par exemple, que le Centre de

ressources humaines du Canada (CRHC) ne répond pas aux besoins affectifs des clients, de l'admissibilité aux fins des programmes, et du moment auquel les subventions salariales sont octroyées). Ces perceptions peuvent souvent s'expliquer par un manque de compréhension du rôle que les PEMS jouent dans l'éventail des programmes d'emploi du Yukon (par exemple, le recours accru à des tiers fournisseurs de services, le ciblage des clients de l'AE et la nécessité de mettre en œuvre les programmes pendant les saisons mortes). Néanmoins, on a relevé un certain nombre de facteurs qui peuvent réduire la pertinence des programmes et des services, dont des lacunes en ce qui a trait aux services offerts et aux clients servis, ainsi que certains aspects de la conception et de l'exécution des programmes (par exemple, l'accent mis sur le nombre de clients servis, le fait de définir la pertinence simplement en fonction de l'obtention d'un emploi). S'y ajoutent le besoin de coordination de l'exécution des programmes, la nécessité d'accroître les partenariats (par exemple, avec les Premières nations), les problèmes de communication (par exemple, l'échange de renseignements entre le gouvernement, les tiers et les intervenants), de même que des questions relatives aux ressources (par exemple, le besoin de formation, le soutien à l'établissement de partenariats).

Partenariat

On s'est mieux employé à créer des partenariats depuis la mise en œuvre de l'EDMT. Bien que les tentatives de partenariat entre les gouvernements semblent porter fruit aux échelons administratifs supérieurs, il peut s'avérer nécessaire de forger d'autres partenariats entre et chez les partenaires gouvernementaux, et entre les échelons supérieurs et intermédiaires sur le plan de la communication et de l'échange de renseignements. Selon les répondants à la présente évaluation, la meilleure façon d'améliorer les partenariats consiste à intensifier la communication avec les partenaires et de les consulter davantage (p. ex., mieux rendre compte des résultats des évaluations et des exercices de planification conjoints ou accroître la coordination des efforts et la consultation en ce qui a trait à la conception, à la mise en œuvre et au financement des programmes et des services). L'établissement de priorités communes parmi les trois ministères partenaires et la création de mesures de soutien appropriées à l'égard des activités de partenariat peuvent également améliorer cet aspect de l'EDMT.

Il existe un éventail de partenariats entre le gouvernement, les employeurs et la collectivité, dont des consultations communautaires et des réseaux officieux entre les agents d'exécution tiers. Les répondants sont généralement d'avis que ces liens s'amélioreront aussi à la faveur d'une communication accrue et d'un meilleur échange de renseignements.

Double emploi et chevauchement

Dans l'ensemble, les programmes et les services dispensés dans le cadre de l'EDMT ont plutôt tendance à être complémentaires à d'autres programmes offerts au Yukon hors de l'entente. Bien qu'aucun double emploi n'ait été observé, le principal secteur de chevauchement perçu a trait aux types de services offerts par la composante Points de départ et les clubs de recherche d'emploi (par exemple, la rédaction d'un curriculum vitæ,

la recherche d'emploi, etc.). Certains répondants estiment que les mêmes groupes clients sont ciblés par différents programmes; toutefois, ces sources de chevauchement ne posent vraisemblablement pas de problèmes importants puisque, dans certains cas, il s'agit de groupes clients non visés par l'EDMT (des programmes semblables pour les jeunes et les Premières nations). Dans d'autres cas, cet exemple ne semble pas représenter un véritable chevauchement des programmes (c.-à-d. que le même groupe client est ciblé, bien que les conditions d'admissibilité diffèrent). Une forme de double emploi, soit l'utilisation d'interventions multiples, est jugée avantageuse pour les participants. Par ailleurs, les éventuels chevauchements administratifs sont jugés essentiellement attribuables au manque d'échange de renseignements entre les gouvernements et les tiers. Par conséquent, toutes les parties sont appelées à recueillir des renseignements semblables au sujet des mêmes clients. On suggère d'améliorer la communication et la coordination entre tous les groupes pour réduire le chevauchement administratif.

Prestation des services

Les clients jugent que la prestation des services offerts en vertu de l'EDMT est satisfaisante en raison de la pertinence du contenu des programmes et de la commodité des services (par exemple, aucune période d'attente, personnel bien préparé). Néanmoins, il y a moyen d'améliorer certains aspects de la prestation des services, en particulier la qualité des services tels que le counselling et les conseils en matière de recherche d'emploi, ainsi que les renseignements sur les types de programmes et de services offerts. Les données de l'enquête révèlent également qu'une vaste majorité de clients utilise des ressources libre-service, habituellement à un CRHC ou au moyen de l'Internet. Bien que l'utilisation de plans d'action pour le retour au travail ne soit que modérée, le taux de réalisation des activités relatives au plan d'action est élevé.

Quant à savoir si les programmes et les services sont suffisamment souples pour s'adapter aux besoins de la collectivité lorsqu'ils sont utilisés tels qu'ils sont conçus, les répondants offrent des commentaires contrastés. Alors qu'un certain nombre d'agents d'exécution tiers sont d'avis que les programmes sont suffisamment souples, il est manifeste que plusieurs d'entre eux ne comprennent pas les règles et les lignes directrices relatives à l'administration des programmes.

La mise en œuvre des programmes et des services repose énormément sur le recours à des tiers, dont le travail est jugé satisfaisant. Le manque d'échange de renseignements, qui empêche les agents d'exécution de gérer les clients efficacement, constitue un important obstacle à une prestation efficace des services par les tiers. Parmi les améliorations de la prestation des services qui découlent de la mise en œuvre de l'EDMT figurent une plus grande autonomie des tiers, l'établissement de partenariats à l'appui de la prestation des services par des tiers et une approche plus centrée sur les clients.

Les répondants venant de ministères autres que Développement des ressources humaines Canada (DRHC) sont généralement d'avis que la gestion des cas est inefficace, bien que les répondants de DRHC jugent d'un œil plus positif cet aspect de la prestation des services. La perception négative peut être attribuable en partie au fait que certains répondants, en particulier ceux qui ne proviennent pas de DRHC, comprennent peut-être mal comment et par qui la gestion des cas doit être assurée (d'où leur perception selon laquelle elle n'est pas assurée). Néanmoins, tous les répondants signalent des lacunes concernant l'approche de la gestion des cas, notamment la forte intensité de main-d'œuvre requise et des problèmes associés aux systèmes de données (p. ex., Contact IV) qui nuisent à la gestion efficace des clients.

Promotion des programmes et des services

La promotion, au sein de la collectivité, des programmes et des services dispensés dans le cadre de l'EDMT laisse à désirer. De nombreux clients estiment être mal informés de la nature des programmes et de leurs objectifs avant leur participation, et ne pas comprendre clairement toutes les options de programme qui s'offrent à eux, que ce soit dans le cadre de l'EDMT ou pas. De même, il existe une perception selon laquelle il faut mieux informer les agents d'exécution tiers de l'éventail des programmes et des services offerts dans le territoire et promouvoir les programmes auprès des employeurs. Bien que des efforts publicitaires soient déployés, certaines personnes considèrent que le bouche-à-oreille est la façon la plus efficace de promouvoir les PEMS, surtout en raison du fait que les gouvernements n'ont pas de fonds à affecter à leur promotion. Contrairement aux clients qui ont l'impression d'être mal informés sur la nature des programmes, les tiers estiment qu'ils fournissent des renseignements suffisants aux clients qui bénéficient des PEMS, y compris des renseignements sur d'autres programmes et services.

Information sur le marché du travail

Les répondants au volet qualitatif de l'évaluation perçoivent de différentes façons l'offre et la qualité d'information sur le marché du travail (IMT). Alors que certains répondants mentionnent que l'IMT est abondante, d'autres la considèrent difficilement accessible et jugent que l'information existante est peu utile parce que non appropriée à la réalité du Yukon et presque jamais applicable au sein de la collectivité. Dans l'ensemble, les résultats semblent indiquer que l'IMT est suffisante, bien que les gens y aient un accès limité ou soient peu au courant de son existence.

Contrôle et collecte des données

Les systèmes actuels de contrôle et de collecte des données sont jugés inappropriés. On considère généralement que l'échange insuffisant de renseignements sur les clients nuit au service à la clientèle et à l'élaboration des programmes. En outre, une comparaison des fichiers administratifs ayant servi à l'élaboration de la base de sondage aux fins de

l'enquête auprès des participants révèle que les systèmes de suivi et de contrôle actuels ne parviennent peut-être pas à saisir les données complètes sur les participants aux PEMS.

Répercussions sur les clients

Il existe une perception selon laquelle un certain nombre de programmes et de caractéristiques propres à la prestation des services aident les clients à assumer une plus grande responsabilité à l'égard de leur situation d'emploi. Bien qu'on reconnaisse l'existence de quelques obstacles à l'autonomie, on considère que les programmes réduisent la dépendance à l'égard du soutien du revenu, à la condition qu'un certain nombre d'autres facteurs soient présents, dont l'offre d'emplois.

Plus des quatre cinquièmes des répondants à l'enquête déclarent que les programmes ont eu à tout le moins des incidences positives modérées sur tous les aspects de leur situation d'emploi à propos desquels ils ont été interrogés. En outre, les participants sont plus susceptibles que les membres du groupe témoin d'affirmer que les services d'emploi qu'ils ont reçus ont été d'une grande importance pour l'obtention de leur emploi actuel. De plus, les taux d'emploi chez les participants ont nettement augmenté entre la période antérieure et la période postérieure à l'intervention. Il importe de se rappeler, cependant, que la trop courte période de temps écoulé ne permet pas d'évaluer avec justesse les incidences des PEMS sur les clients. Les résultats différentiels feront l'objet d'un examen ultérieur à l'étape de l'évaluation-bilan.

Répercussions sur les collectivités

Les PEMS sont susceptibles d'avoir plusieurs incidences positives dans la collectivité, notamment la réduction de la migration de sortie, des services dispensés à l'éventail complet des clients qui ont besoin de services d'emploi et le développement de petites entreprises.

Évaluation des mesures primaires

Les modifications apportées aux objectifs en matière de reddition de comptes concernant l'EDMT Canada-Yukon semblent indiquer que ces objectifs sont souples et qu'ils s'adaptent à l'évolution des conditions, des réalités et des contraintes du territoire. Les objectifs en matière de reddition de comptes ont presque été atteints. Le nombre de clients servis, la proportion de participants qui étaient des prestataires d'AE actifs et le nombre de participants affichant un retour au travail étaient tout juste en deçà des objectifs fixés. Toutefois, l'objectif des prestations non versées en raison du retour au travail des clients de l'AE est loin d'avoir été atteint.

On a relevé un certain nombre d'éventuels problèmes de mesure associés aux méthodes et aux données administratives qu'utilise Développement des ressources humaines Canada (DRHC) pour contrôler et mesurer les résultats des PEMS offertes en vertu de l'EDMT. Mentionnons le fait que l'ensemble des données administratives n'englobe pas tous les participants aux PEMS, la sous-estimation du nombre de retours au travail et la surestimation des prestations non versées. Par conséquent, comme les mesures actuelles des résultats relevant de ces données soulèvent un doute, DRHC doit réévaluer ses méthodes à cet égard.

Réponse de la direction

DESTINATAIRE : Comité de gestion mixte
Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

EXPÉDITEUR : Sous-comité d'information sur le marché du travail
Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

OBJET : **RÉPONSE À L'ÉVALUATION FORMATIVE DES PRESTATIONS D'EMPLOI ET MESURES DE SOUTIEN EN VERTU DE L'ENTENTE CANADA-YUKON SUR LE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

Ekos a reçu en décembre 2000 les documents de rapport de l'Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail. Monsieur Derek Brackley, président du Comité d'évaluation Canada-Yukon, a officiellement présenté les rapports au Comité de gestion mixte (CGM) lors de la réunion de janvier 2001. Un sous-comité du Comité d'information sur le marché du travail (IMT) a été chargé de l'examen des rapports et de la préparation d'une réponse officielle.

Les rapports d'EKOS indiquent que « dans l'ensemble, le fonctionnement des PEMS est jugé acceptable, quoique divers aspects de la mise en œuvre et de l'exécution des PEMS doivent être améliorés. » (p. i, Sommaire, *Rapport sommaire final*). La présente réponse est axée sur les améliorations nécessaires.

Six recommandations formulées par EKOS ont trait aux éléments suivants :
- la pertinence;
- les communications entre et chez les partenaires gouvernementaux;
- les communications avec les tiers;
- les communications avec le grand public;
- les pratiques relatives à la prestation des services;
- le contrôle et la collecte des données.

Il importe de signaler que bon nombre des détails inclus dans les recommandations du rapport d'EKOS avaient été mentionnés dans les documents intitulés *LMDA Consultations in the Communities*, rédigé en 1999 par Marilyn Mohan, et *LMDA Consultations in Whitehorse*, rédigé en 1999 par ELEM (Laurie MacFeeters). Des réponses basées sur ces consultations locales sont en voie de préparation.

Le Comité d'information sur le marché du travail (IMT) reconnait que d'importantes initiatives nécessiteront des ressources qui ne sont pas disponibles à l'heure actuelle. Ces activités devront être financées à mesure que les besoins sont établis.

Au moment de la planification d'une autre évaluation, il faudrait envisager d'adopter une approche plus adaptée aux caractéristiques démographiques tout à fait particulières du Yukon.

Réponses aux recommandations d'EKOS

1. La pertinence

- La stratégie de communication élaborée par suite des consultations locales permet ou permettra de combler les lacunes relevées : des renseignements et des critères relatifs aux programmes et l'échange de renseignements entre les partenaires. Cette stratégie repose sur la mise en place de « structures d'emploi », qui sont en voie d'élaboration, et l'adjudication d'un contrat de services d'aide à l'emploi (SAE) axé sur la diffusion de renseignements à Haines Junction et dans les environs.

- Le contrat de SAE proposé à Whitehorse en vue d'offrir des services d'évaluation et d'aiguillage adéquats permettra de mettre en œuvre des programmes plus holistiques et mieux coordonnés et de prendre des mesures visant à éliminer la collecte de données en double.

- L'importance du poste de « préposé à l'accueil » au CRHC a été démontrée. Il faut donc étudier des moyens de continuer à financer ce poste afin d'atténuer la perception de froideur du service offert au centre.

- L'augmentation du budget et de la publicité se rattachant au programme des Subventions salariales ciblées (SSC) n'a pas permis d'accroître le nombre d'interventions de ce volet, peut-être en raison de la conjoncture économique actuelle. Il importe d'examiner d'autres façons de promouvoir les SSC pour accroître l'utilisation efficace de ce programme.

- Les questions relatives à l'admissibilité aux fins de l'assurance-emploi (AE) dépassent le cadre de l'EDMT.

- Les aspects des programmes d'éducation de base et d'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle qui suscitent de l'intérêt dépassent souvent le cadre de l'EDMT.

2. Les communications entre et chez les partenaires gouvernementaux

Tenir un plus grand nombre de réunions d'information dans les ministères, avec le personnel gouvernemental et entre les partenaires.

3. Les communications avec les tiers

- Tenir des séances d'information à l'intention des organismes d'exécution tiers pour communiquer les renseignements requis.

- Renforcer la liaison avec les partenaires du Collège du Yukon pour s'assurer d'une offre plus rapide de formation axée sur les besoins du marché du travail.

- On reconnaît l'importance de l'information locale sur le marché du travail. DRHC et le ministère de l'Enseignement supérieur appuient financièrement les initiatives info-Emploi Yukon et Gouvernement en direct. Il importe de mieux faire connaître ces sources d'information tout en continuant de chercher d'autres façons de promouvoir de nouvelles sources d'information locale sur le marché du travail. Il est proposé de tenir des ateliers à l'intention des groupes clients, des gouvernements et des tiers fournisseurs de services.

4. Les communications avec le grand public

- La stratégie de communication tiendra compte de ces besoins (poste de préposé à l'accueil, contrats de SAE, structures d'emploi).

- Nous continuerons d'accroître les possibilités de partenariat afin de créer une base de données permanentes sur les programmes et les services offerts dans le territoire. La récente publication intitulée *Where It's At, a guide to programs and services for young people in the Territory* en est un exemple. On peut en outre envisager la possibilité d'élaborer une base de données sur les programmes fédéraux, territoriaux et municipaux. Un service existant comme info-Emploi Yukon pourrait être le tenant de la base de données.

5. Les pratiques relatives à la prestation des services

- Coordination structurée et rationalisation des pratiques de prestation. Le contrat de SAE prévoyant un service centralisé d'évaluation et d'aiguillage permettra de répondre à cette préoccupation.

- Désir d'accroître la souplesse des programmes. Les conditions de mise en œuvre des PEMS dépassent le cadre de l'EDMT. Il est possible de favoriser la souplesse voulue pour collaborer avec ceux qui proposent d'élaborer des services et des programmes qui satisfont aux conditions de DRHC.

6. Le contrôle et la collecte des données

On reconnaît qu'il existe des lacunes en ce qui a trait à la collecte des données et à la gestion des systèmes. Un nouveau système de collecte des données est en voie d'élaboration et devrait être opérationnel à l'automne 2002.

1. Introduction

1.1 L'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

Dans le cadre de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) conclue entre le Canada et le Yukon, le gouvernement fédéral et le territoire ont convenu de gérer conjointement les mesures actives d'aide à l'emploi à l'intention des chômeurs du Yukon. Cette entente, tout comme celles conclues avec les provinces et les Territoires du Nord-Ouest, fait suite à l'engagement du gouvernement fédéral, annoncé en novembre 1995, de transférer la responsabilité relative au développement du marché du travail aux provinces et aux territoires. Cet engagement découle du désir qu'ont exprimé les gouvernements provinciaux et territoriaux d'exercer un plus grand contrôle sur les programmes de développement de l'emploi. Le présent rapport contient les résultats d'une évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien offertes en vertu de l'EDMT Canada-Yukon.

1.1.1 Loi sur l'assurance-emploi

Après avoir annoncé son engagement de transférer des responsabilités, en mai 1996, le gouvernement fédéral a officiellement offert aux provinces et aux territoires d'assumer ces responsabilités. Puis, en juillet 1996, il a promulgué la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE). En plus des modifications du régime d'assurance-chômage, les objectifs de la *Loi sur l'assurance-emploi* étaient et sont les suivants :

- regrouper plusieurs dispositions actives relatives au marché du travail;
- engager le gouvernement fédéral à travailler plus étroitement avec les provinces et les territoires à des activités relatives au marché du travail;
- autoriser le gouvernement fédéral à conclure des ententes sur le développement du marché du travail avec les provinces et les territoires dans le but d'offrir des prestations d'emploi et mesures de soutien semblables à celles qui sont décrites à la partie II de la Loi, et conformes à l'objet et aux lignes directrices qui y sont prévus (ils sont décrits ci-dessous);
- encourager les provinces et les territoires à collaborer à la conception et à l'élaboration d'un plan de mise en œuvre de l'évaluation des prestations et des mesures.

La *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) comporte deux parties. La partie I prévoit un soutien passif du revenu (des prestations d'AE) à l'intention des personnes qui sont temporairement sans travail. La partie II prévoit des prestations d'emploi actives qui permettent aux chômeurs de retourner au travail. Conformément à la Loi, l'administration des prestations de la partie I continue d'incomber au gouvernement fédéral, qui est

également chargé de mettre en œuvre des programmes nationaux actifs liés au marché du travail, comme ceux qui ont trait à la mobilité interprovinciale ou au fonctionnement du marché des emplois. Par contre, la partie II stipule que les provinces et les territoires doivent assumer une responsabilité accrue relative à la mise en place de prestations et de mesures actives dans le cadre d'ententes conclues avec le gouvernement fédéral. Ces programmes et mesures doivent cependant être « semblables » à ceux qui sont décrits dans la Loi et conformes aux lignes directrices établies (voir ci-dessous). Les provinces et les territoires qui assument la responsabilité de ces mesures actives reçoivent des fonds appropriés du Compte d'AE.

La Loi décrit huit types de programmes relatifs au marché du travail (qu'on appelle prestations d'emploi et mesures de soutien) à l'intention des clients de l'AE. Ces programmes doivent servir de modèles aux programmes provinciaux et territoriaux correspondants. Il s'agit :

- des subventions salariales visant à encourager les employeurs à embaucher des clients de l'AE;
- des suppléments de revenu visant à encourager les clients de l'AE à accepter des emplois;
- une aide financière visant à encourager les clients de l'AE à devenir des travailleurs indépendants;
- une aide financière permettant aux clients de l'AE d'acquérir une expérience de travail;
- une aide financière devant aider les clients de l'AE à acquérir des compétences professionnelles;
- une aide destinée aux organismes qui fournissent des services d'aide à l'emploi aux chômeurs;
- une aide destinée aux organismes qui s'occupent de l'adaptation de la main-d'œuvre;
- une aide à la réalisation de projets de recherche et d'innovation en la matière.

Outre le fait qu'elles doivent être semblables à ces types de programmes, les prestations et mesures territoriales et provinciales doivent cadrer avec certains principes et objectifs, à savoir les suivants :

- *harmonisation :* avec et dans les programmes territoriaux et provinciaux pour prévenir le chevauchement;
- *réduction de la dépendance à l'égard des prestations d'AE :* grâce à l'aide fournie aux particuliers afin qu'ils obtiennent un emploi et le conservent, ce qui se traduit par des économies au titre du Compte d'AE;
- *coopération et partenariat :* avec d'autres gouvernements, des employeurs, des organismes communautaires et tout autre organisme intéressé;

- *flexibilité :* pour permettre aux agents locaux de prendre des décisions importantes relatives à la mise en œuvre;
- *langues officielles :* la possibilité de recevoir de l'aide dans les deux langues officielles;
- *engagement personnel :* les clients doivent atteindre les objectifs en assumant la responsabilité première qui consiste à déterminer leurs besoins, à trouver de l'aide et, éventuellement, à partager les coûts;
- *évaluation :* les prestations et les mesures doivent être mises en œuvre selon une structure qui permet d'évaluer la pertinence de l'aide accordée en vue d'obtenir et de conserver un emploi.

1.1.2 Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

L'EDMT Canada-Yukon est entrée en vigueur le 24 janvier 1998. Cette entente intégrale décrit en détail les arrangements pris par le gouvernement fédéral et le Yukon à propos de la gestion et de la mise en œuvre des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS). Selon l'entente, le Canada demeure responsable des prestations d'assurance-emploi (AE); des aspects du développement du marché du travail qui sont d'intérêt national, tels que la mobilité de la main-d'œuvre entre les provinces et les territoires, les conseils sectoriels, l'information nationale et l'échange sur le marché du travail ainsi que le marché national des emplois; et enfin, du financement et de la mise en œuvre des PEMS et du Service national de placement (SNP) au Yukon. Pour sa part, conformément à l'entente, le Yukon collaborera avec le Canada à la conception, à la gestion et à l'évaluation des PEMS offertes dans le cadre de partenariats entre les gouvernements et des tiers. Un Comité de gestion mixte (CGM), formé de représentants du Yukon et du Canada, supervise la mise en œuvre de l'EDMT.

Selon l'entente, les arrangements pris entre le Yukon et le Canada doivent être mis en œuvre conformément à des principes s'inspirant de ceux que prévoit la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE), décrits précédemment. Ces principes comprennent la mise en œuvre d'approches souples et innovatrices qui tiennent compte des liens entre les politiques économiques et les politiques de développement du marché du travail; l'amélioration du service à la clientèle et de l'efficacité; une harmonisation accrue des programmes et une réduction du chevauchement des programmes; la prise de décisions conjointes pour ce qui concerne la planification, la conception et le ciblage, ainsi que l'établissement de partenariats entre les intervenants et l'échange de renseignements; la souplesse au niveau local; la réduction de la dépendance à l'égard du soutien du revenu public; l'engagement des clients pour ce qui est de réaliser les objectifs, de déterminer les besoins et de contribuer financièrement; les principes d'équité; enfin, la mise en œuvre des PEMS en fonction d'un cadre d'imputabilité.

Le respect du principe d'imputabilité doit être assuré par l'intégration à l'EDMT d'un cadre d'évaluation axé sur les résultats qui permet d'établir les objectifs en matière de résultats, d'en faire le suivi et d'en rendre compte. En bout de ligne, la pertinence des

PEMS sera mesurée en fonction des économies réalisées par le gouvernement en raison de la réduction de la dépendance à l'égard du soutien du revenu (AE et aide sociale) chez les sans-emploi qui participent davantage au marché du travail et qui sont des utilisateurs des PEMS. Voici les objectifs de rendement réels à court terme qui ont été établis en 1998-1999 et qui doivent faire l'objet d'un suivi dans le cadre de la présente évaluation et des évaluations ultérieures (dont l'évaluation-bilan) : 1) 759 clients admissibles aux fins de l'AE servis par les PEMS, dont 60 p. 100 doivent être des prestataires actifs; 2) 318 clients admissibles aux fins de l'AE qui sont retournés au travail; 3) 2 350 000 $ d'économies réalisées (prestations non versées) à la suite de la réintégration des prestataires d'AE au marché du travail avant la fin de leur période de prestations. Il est reconnu que ces objectifs pourraient être modifiés pour les exercices suivants à mesure que la conjoncture évolue.

La présente évaluation formative ne permet qu'une mesure préliminaire du degré d'atteinte des objectifs des PEMS. Seule une évaluation à long terme, basée sur des données recueillies au cours d'une période prolongée, permet une analyse définitive des indicateurs de résultats.

Un autre aspect important de l'EDMT et des PEMS a trait à la clientèle admissible. Les critères d'admissibilité diffèrent selon les prestations et les mesures, comme le démontrera la description de chacune. Dans la plupart des cas, ce sont les clients de l'AE qui sont visés par l'EDMT et qui font l'objet de la présente évaluation. Conformément à l'EDMT, un client admissible aux fins de l'AE se définit comme une personne sans emploi qui demande de l'aide et qui présente l'une des caractéristiques suivantes : 1) prestataire d'AE actif, ou 2) personne ayant touché des prestations au cours des trois années précédentes, ou 3) personne pour laquelle une période de prestations a été établie au cours des cinq années précédentes. Cette personne, qui a touché des prestations parentales ou de maternité, s'est par la suite retirée du marché du travail et tente maintenant de le réintégrer. Les deux derniers groupes forment ce qu'on appelle les « anciens prestataires réadmissibles ».

1.1.3 Prestations d'emploi et mesures de soutien

L'EDMT décrit les différentes prestations d'emploi et mesures de soutien, dont la conception, la gestion et l'évaluation relèvent de la responsabilité conjointe du Canada et du Yukon. Ces prestations et ces mesures sont conformes à celles que prévoit la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) et dont il a été question précédemment. La présente évaluation est axée sur quatre prestations d'emploi : les subventions salariales ciblées, l'aide au travail indépendant, les partenariats pour la création d'emplois, ainsi que les achats de formation/étudiants indépendants de la catégorie élargie. Les mesures de soutien examinées sont les partenariats locaux du marché du travail et les services d'aide à l'emploi. Une autre prestation d'emploi (la prestation de développement des compétences) et une autre mesure de soutien (recherche et innovation) sont brièvement décrites, bien qu'elles n'aient pas été incluses dans la présente évaluation. Le budget réel total affecté à ces PEMS s'élevait à 3 135 000 $ en 1998-1999. Le budget total proposé pour 1999-2000 s'établit à 3 535 000 $, ce qui équivaut au montant proposé pour

1998-1999, mais dépasse de 516 000 $ les propositions budgétaires de 1997-1998. Chaque PEMS fera l'objet d'une brève description dans les pages qui suivent.

i) Achats de formation et étudiants indépendants de la catégorie élargie

L'objectif de cette prestation était d'encourager les chômeurs à acquérir des compétences grâce aux études et à la formation afin de ne plus dépendre des prestations d'AE et d'intégrer le marché du travail. Parmi les composantes des achats de formation figuraient les places que le Centre local de ressources humaines du Canada (le CRHC de Whitehorse) achetait dans des programmes de formation offerts par le Collège du Yukon ou d'autres instituts de formation approuvés. En vertu de cette prestation, le CRHC ou son partenaire payait les frais de cours, sauf dans certains cas où une partie de ces frais étaient partagés avec le participant. Conformément à un accord de temporisation conclu avec le gouvernement fédéral, le financement a cessé à compter de mars 1999, et il n'y a eu aucun achat de cours dont la durée devait dépasser le 30 juin 1999. Une formation est maintenant assurée dans le cadre de l'initiative de perfectionnement des compétences (voir aussi la rubrique intitulée Prestation de développement des compétences), où les clients admissibles aux fins de l'AE demandent une aide financière pendant leur formation. L'aide est négociée en fonction des besoins, de la situation et de la capacité financière de payer ses propres cours.

ii) Prestation de développement des compétences (PDC)

Cette prestation remplace l'achat de formation. Elle assure une aide financière négociée aux clients admissibles à l'AE qui suivent une formation. Les étudiants indépendants paient leur propre formation et sont autorisés à toucher des prestations de revenu pendant leur formation. Les étudiants indépendants de la catégorie élargie négocient une aide financière, qui peut comprendre des prestations d'assurance ainsi que le paiement des droits de scolarité et d'autres coûts pendant leur formation.

iii) Partenariats pour la création d'emplois (PCE)

Les partenariats pour la création d'emplois visent à donner l'occasion d'acquérir une expérience de travail enrichissante dans le cadre d'emplois temporaires qui mèneront à des possibilités d'emploi de longue durée. En vertu de cette prestation, des agents d'exécution et des partenaires communautaires locaux conjuguent leurs efforts en vue de créer les emplois, tandis que le CRHC de Whitehorse verse jusqu'à 100 p. 100 de la rémunération (la prestation d'AE ou l'allocation). Les partenaires admissibles comprennent les entreprises, les organismes sans but lucratif et les établissements d'enseignement et de soins de santé publics. Ces partenaires sont tenus de fournir un apport important à leur projet. Les employeurs sont encouragés à verser un supplément qui porte la rémunération au taux de salaire courant, et la durée maximale du projet est de 52 semaines.

iv) Aide au travail indépendant (ATI)

L'objectif de cette prestation d'emploi est de créer des possibilités de travail indépendant en offrant, pendant une période déterminée, une aide financière à des personnes qui ont un projet d'entreprise valable afin qu'elles puissent élaborer leur plan d'affaires. La prestation de cette mesure est assurée par un tiers qui passe un marché avec un CRHC. Les contractants peuvent être des entreprises, des organismes communautaires locaux, des particuliers, des établissements d'enseignement et de soins de santé publics et des administrations publiques non fédérales. Ces contractants sont chargés d'évaluer les propositions de plan d'affaires, de juger des qualités des clients, de recommander des propositions de travail indépendant au CRHC, de fournir aux participants une aide pour l'élaboration et la mise en œuvre de leur plan d'affaires, de fournir des conseils techniques et autres, et de diriger les clients vers d'autres mesures de soutien, s'il y a lieu. Les frais administratifs et de soutien qu'engagent les organismes d'exécution leur sont remboursés. Les bénéficiaires de cette prestation d'emploi continuent de toucher des prestations d'AE pendant tout au plus 52 semaines, auxquelles peut s'ajouter un supplément qui porte leurs prestations à un taux fixe déterminé à l'échelle locale.

v) Subventions salariales ciblées (SSC)

Les subventions salariales ciblées visent à aider les travailleurs qui sont menacés de chômage chronique, qui manquent d'expérience ou qui font face à d'autres obstacles à l'emploi à trouver un travail et à acquérir une expérience de travail. Les travailleurs handicapés, par exemple, ou les jeunes ayant une expérience de travail limitée peuvent profiter d'une expérience en milieu de travail. Il s'agit à cette fin d'accorder une subvention salariale temporaire à des employeurs admissibles pour les encourager à offrir des emplois aux personnes visées. Les employeurs éventuels sont évalués d'après la qualité de l'expérience de travail offerte et d'après les perspectives de continuation de l'emploi. La subvention, qui n'a pas à être versée à un taux constant au cours d'une période de subvention dont la durée habituelle est de 26 à 30 semaines, ne dépasse généralement pas 60 p. 100 de la rémunération totale versée à la personne. Elle peut en outre être utilisée pendant tout au plus un an et demi, selon les besoins, dans le cas des clients handicapés. Les employeurs admissibles comprennent les entreprises, les organismes sans but lucratif, les administrations municipales et provinciales ou territoriales désignées, ainsi que les établissements d'enseignement et de soins de santé publics.

vi) Services d'aide à l'emploi (SAE)

Cette mesure de la partie II consiste à passer des contrats avec des tiers, tels que des organismes privés ou des groupes communautaires, pour qu'ils aident des chômeurs à obtenir un emploi et à le conserver. Les types d'activités visées par les services d'aide à l'emploi comprennent l'amélioration des compétences favorisant l'employabilité, le counselling professionnel, les ateliers d'autoévaluation et l'aide à la recherche d'emploi. Deux exemples de programmes de SAE offerts dans le cadre de l'EDMT sont le club de recherche d'emploi et le volet Points de départ. Celui-ci est un service d'auto-évaluation permettant aux participants d'arborer un plan d'action axé sur l'employabilité, qui définit

leurs points forts en matière d'emploi et leurs obstacles à l'emploi. Bien que ce service soit offert à tous les résidents, il est surtout utilisé par les personnes qui font face à des obstacles à l'emploi reliés au mode de vie, au niveau de scolarité ou aux caractéristiques démographiques. Le club de recherche d'emploi, auquel tous les chômeurs yukonnais peuvent participer gratuitement, offre chaque mois des séances d'une durée de trois semaines qui mettent l'accent sur des stratégies de recherche d'emploi et des services tels que la préparation à l'entrevue et la rédaction d'un curriculum vitæ.

Des accords de SAE sont conclus avec des parrains en fonction des consultations communautaires et des besoins des clients. Les parrains admissibles comprennent les entreprises, les organismes sans but lucratif, les bandes et les conseils tribaux, de même que les établissements d'enseignement et de soins de santé publics. Alors que les accords peuvent durer jusqu'à 52 semaines et être renouvelés, la participation de chaque client tend à être de courte durée (c.-à-d. d'un jour à trois semaines).

vii) Partenariats locaux sur le marché du travail (PLMT)

En vertu de cette mesure de soutien, les centres de ressources humaines du Canada et des agents d'exécution locaux peuvent forger des partenariats afin d'élaborer des stratégies qui encouragent les gens à retourner au travail. Cette mesure peut servir à aider les personnes visées par une fermeture ou une mise à pied massive à trouver rapidement un nouvel emploi. Les PLMT peuvent faciliter l'établissement de partenariats, le développement du leadership, la recherche sur le marché du travail ainsi que les communications et la promotion. Les parrains admissibles (entreprises et employeurs, organismes sans but lucratif, administrations publiques non fédérales, bandes et conseils tribaux, établissements d'enseignement et de soins de santé publics, particuliers et/ou groupes de particuliers) peuvent recevoir une aide financière pour les frais généraux en vertu d'accords de contribution.

Les partenariats supposent une responsabilité conjointe et une obligation conjointe de rendre compte. Ils peuvent durer jusqu'à trois ans selon l'entente négociée, qui est renouvelable annuellement. Les PLMT comprennent le programme de DRHC qui était connu sous le nom de Services d'aide à l'adaptation de l'industrie.

viii) Recherche et innovation

Cette mesure vise les projets d'envergure nationale qui, entre autres objectifs, sont axés sur des recherches appliquées susceptibles de diffusion à grande échelle. Les activités et les essais portent sur des questions qui touchent au développement, aux politiques et à la structure du marché du travail. Cette mesure de soutien est mise en œuvre à l'échelle nationale et elle n'est pas examinée dans le cadre de la présente évaluation.

1.2 Évaluation de l'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail

1.2.1 Objectifs et aspects de l'évaluation

L'évaluation de l'EDMT au Yukon comporte cinq objectifs :

- *Mesurer le degré de pertinence des PEMS par rapport à l'atteinte de leurs objectifs.* La pertinence est définie dans la Loi comme la mesure dans laquelle les mesures actives aident les participants à obtenir un emploi ou à le conserver. Les résultats attendus des différents programmes comprennent un emploi à court terme, l'enrichissement de la collectivité, une expérience de travail de grande qualité, le démarrage d'une entreprise, des compétences professionnelles améliorées, de même qu'une connaissance accrue des emplois vacants et des techniques de recherche d'emploi.

- *Fournir aux gestionnaires, aux décideurs et aux concepteurs de programme des renseignements utiles et pertinents* sur un certain nombre de questions, dont la mise en œuvre, la conception, l'exécution, le nombre de clients et leurs expériences, ainsi que les besoins en données du programme, en vue d'une utilisation optimale des ressources. Les renseignements sur les points forts et les lacunes de l'administration, de la gestion et du fonctionnement des PEMS au Yukon permettront d'apporter toute amélioration nécessaire à la conception et à l'exécution des interventions au début de la phase de mise en œuvre, et ils aideront les gestionnaires à donner suite à tout problème imprévu. Cet objectif consiste aussi à analyser le type de renseignements offerts sur les PEMS et les participants, à évaluer la suffisance de ces renseignements aux fins des activités d'évaluation futures, et à présenter des constatations préliminaires sur les pratiques exemplaires et les enseignements tirés.

- *Procéder à une analyse de l'efficacité par rapport aux coûts, et des coûts et avantages des prestations et des mesures.*

- *Évaluer les résultats à court terme.* Le cadre d'évaluation prévoit trois indicateurs primaires des résultats au chapitre de l'emploi : le nombre de clients actifs servis, le nombre de clients de l'AE retournés au travail et les économies réalisées au profit du Compte d'AE.

- *Déterminer le degré d'atteinte des résultats à long terme.* La présente évaluation formative ne permet qu'une mesure préliminaire des résultats à long terme. Nous nous intéresserons aux mesures des résultats au chapitre de l'emploi, comme le type d'emploi, la durée, la rémunération et les compétences acquises. Les mesures des résultats non liés à l'emploi comprennent la satisfaction, la confiance, ainsi que la qualité du service et la souplesse perçues. Les résultats à long terme feront l'objet d'un examen plus poussé dans le cadre de l'évaluation-bilan, la présente évaluation formative n'offrant qu'une perspective préliminaire.

Puisque c'est l'étape formative de l'évaluation (c.-à-d. le stade initial du processus) qui retient notre attention immédiate, nos objectifs sont axés sur les résultats à court terme de la mise en œuvre de l'EDMT. De façon générale, l'évaluation formative a pour objet de fournir des renseignements sur les éventuelles améliorations à apporter à la conception, à la mise en œuvre et à l'infrastructure de l'EDMT pour mieux en atteindre les objectifs. Toutefois, l'évaluation formative servira aussi de base à l'évaluation-bilan à venir en raison de la collecte de données de base sur les participants et les non-participants (par exemple, résultats initiaux, profils). En outre, l'évaluation porte sur la mesure dans laquelle les systèmes d'information de gestion actuels suffisent aux besoins de l'évaluation-bilan, qui fournira des renseignements sur les incidences à long terme des programmes et permettra de répondre aux questions concernant leur efficacité sur le plan des coûts.

1.2.2 Description des méthodes

Dans cette section, nous décrivons brièvement les méthodes d'évaluation formative. Nous en avons utilisé plusieurs afin de tirer parti des points forts de chacune. En particulier, des méthodes quantitatives (c.-à-d. des enquêtes) ont servi à obtenir des résultats initiaux à l'appui des conclusions au sujet de l'ensemble des participants aux PEMS. Des méthodes qualitatives (c.-à-d. des entrevues auprès d'informateurs clés, des groupes de discussion et une étude de cas) ainsi qu'un examen de la documentation ont permis d'obtenir des points de vue approfondis particuliers sur les questions à l'étude. La recherche sur laquelle repose l'évaluation formative s'est déroulée en deux phases.

i) Phase I de l'évaluation formative

Les principaux travaux de la phase I de l'évaluation formative consistaient à réaliser une série de six entrevues auprès d'informateurs clés, à développer une grille des aspects à évaluer, ainsi que des questions, des indicateurs, des sources et des méthodes d'évaluation, et à faire l'examen de la documentation. L'un des principaux extrants de la phase I était un plan de mise en œuvre de la phase II. Les entrevues auprès des informateurs clés avaient pour objectif d'obtenir des renseignements contextuels de base et des opinions informées qui contribueraient à la conception de la stratégie de mise en œuvre de la phase II[1]. Les entrevues ont été réalisées auprès de représentants de DRHC et des ministères de l'Enseignement supérieur et de la Santé et des Services sociaux du Yukon. Tous les répondants étaient membres d'au moins un des trois comités de l'EDMT : le Comité de gestion, le Comité d'information sur le marché du travail et le Comité d'évaluation.

[1] Les entrevues de la phase I ont été réalisées par Graham & Associates, de Whitehorse (Yukon).

ii) Phase II

Groupes de discussion

En tout, quatre groupes de discussion ont été réunis, soit deux formés de participants aux PEMS, un formé d'employeurs et un autre constitué d'intervenants[2]. Le recrutement des employeurs et des intervenants s'est fait au moyen des listes fournies par le Comité d'évaluation mixte. Lors de l'enquête menée auprès des clients des PEMS, on leur a demandé s'ils accepteraient de participer à un groupe de discussion. Les listes des répondants intéressés ont servi à recruter les participants à ces groupes.

Le groupe de discussion formé d'intervenants a été réuni à Whitehorse le 6 décembre 1999. Six personnes y ont participé, lesquelles représentaient un vaste éventail d'intervenants, dont des fournisseurs et des administrateurs de programme ainsi que des gens ayant à cœur les besoins des Premières nations et des personnes handicapées. Tous étaient des contractants tiers.

Le groupe de discussion formé d'employeurs a réuni des employeurs qui avaient eu recours à un programme offert en vertu de l'EDMT au cours de la dernière année. La séance de discussion a eu lieu à Whitehorse le 6 décembre 1999. Quatre employeurs y ont participé, tous ayant pris part au programme Ready Aim Hire.

Trois groupes ont été recrutés parmi les clients, mais seulement deux séances de groupe ont eu lieu, auxquelles ont participé dix clients. Le premier groupe a été réuni le 12 décembre à Whitehorse et le second, le 20 janvier 2000. L'expérience des clients relativement aux programmes de DRHC variait énormément. Alors que plusieurs avaient un niveau d'expérience assez poussé et pris part à de multiples programmes (Points de départ, Ready Aim Hire, la planification de carrière, des cours au Collège du Yukon), d'autres avaient seulement participé au volet Points de départ, tandis qu'un seul client avait commencé cette dernière initiative sans toutefois la terminer.

Entrevues auprès d'informateurs clés

Les répondants aux entrevues ont été choisis avec l'aide du Comité d'évaluation mixte. Les entrevues auprès des répondants situés à Whitehorse se sont déroulées en personne et au téléphone[3]. Les répondants se trouvant ailleurs ont été interviewés au téléphone. Les entrevues auprès des informateurs clés ont servi à obtenir de la rétroaction sur les questions d'évaluation de la part de deux groupes de répondants différents, à savoir :

- *Les agents d'exécution tiers :* En tout, six entrevues ont été menées avec des représentants des groupes d'intervenants auprès des personnes handicapées, des Premières nations, des centres d'intervention communautaires et des programmes d'emploi établis à Whitehorse. Les rôles et les responsabilités des personnes interviewées comprenaient la formation préalable à l'emploi (counselling, services informatiques et

---

[2] Les séances de groupe de discussion ont été tenues par DataPath Systems, de Whitehorse (Yukon).

[3] La majorité des entrevues auprès d'informateurs clés de la phase II ont été réalisées par DataPath Systems, de Whitehorse (Yukon).

Internet, rédaction d'un curriculum vitæ, techniques d'entrevue), les possibilités d'emploi (avis d'emplois vacants et tableaux d'affichage des offres d'emploi), les aptitudes professionnelles (traiter avec les employeurs, discussions salariales), ainsi que l'administration des contrats (contrats généraux avec DRHC, facturation).

- *Les représentants du gouvernement :* En tout, 11 entrevues ont été réalisées avec des représentants de DRHC, des ministères de la Santé et des Services sociaux et de l'Enseignement supérieur. Ces représentants étaient soit des employés des points de service appelés à traiter quotidiennement avec les clients, soit des gestionnaires de programme.

Étude de cas

Une PEMS particulière a fait l'objet d'une étude de cas, à savoir les PLMT. L'étude de cas comprenait cinq entrevues menées avec des gestionnaires de programme et des membres du personnel participant à la planification, à la mise en œuvre et à l'exécution des PLMT, ainsi que d'importants partenaires communautaires.

Enquêtes auprès des participants et du groupe témoin

Un fichier unique de données sur les participants a été élaboré à partir de dix fichiers distincts provenant de diverses sources et, collectivement, ces fichiers contenaient 829 cas de personnes ayant bénéficié de programmes et de services d'emploi offerts dans le cadre de l'EDMT à un moment donné entre le 24 janvier 1998 et le 1er août 1999. Ce fichier a ensuite été fusionné à cinq fichiers de données administratives dont on a extrait d'autres renseignements sur les participants. De plus, un fichier de données contenant des renseignements sur les bénéficiaires d'aide sociale a été fusionné au fichier existant de données sur les participants. Cependant, il y avait trop peu de participants ayant seulement bénéficié de l'aide sociale pour former un groupe témoin de personnes ayant seulement reçu des prestations d'aide sociale. Après la suppression de tous les cas où les numéros de téléphone, les dates de début et de fin des prestations d'AE et les dates de début et de fin des plus récentes interventions n'étaient pas valables, le fichier de données final comprenait 769 personnes. La répartition des participants selon le type de programme est présentée au tableau 1.1, qui indique également le taux de réponse à l'enquête.

L'échantillon des prestataires du groupe témoin a été constitué à partir d'un fichier de demandes de prestations d'AE qui étaient actives en 1998 et de demandes qui étaient inactives (c.-à-d. qu'il s'agissait de personnes admissibles aux fins de l'AE, mais qui n'avaient pas activé leur demande) de 1994 à 1998, en provenance de DRHC. Nous avions donc un fichier de 18 525 prestataires et anciens prestataires réadmissibles[4] à partir duquel prélever l'échantillon du groupe témoin. De façon à établir un groupe témoin de prestataires, le fichier de données du groupe témoin a été apparié à l'ensemble des prestataires participants en fonction de leur période de participation et du temps écoulé entre le début de leur période de prestations et la fin de leur intervention. L'échantillon du groupe témoin pour les anciens prestataires réadmissibles a été constitué séparément. Des cas d'anciens prestataires réadmissibles, plus ou moins de moyenne et de longue date, ont été sélectionnés pour former le groupe témoin et appariés à la population des anciens prestataires réadmissibles participants, en fonction de leur période de participation[5]. La base de sondage finale du groupe témoin comprenait 1 320 cas sur une possibilité de 18 525.

Le taux global de réponse à l'enquête auprès des participants s'élevait à 51,2 p. 100 et le taux de refus, à 6,6 p. 100. Le taux de réponse à l'enquête auprès du groupe témoin était de 36,8 p. 100[6] et le taux de refus, de 9,4 p. 100.

---

[4] Deux types de clients ont habituellement le droit de participer aux PEMS. Les prestataires actifs sont des clients qui touchaient des prestations d'AE à un moment donné pendant leur intervention. Les anciens prestataires réadmissibles sont des clients qui ne touchaient pas de prestations d'AE au moment de leur participation à une PEMS, mais qui s'étaient vu établir une période de prestations au cours des cinq années précédentes.

[5] L'intervalle de temps entre la fin de la plus récente période de prestations d'AE et la participation à un programme était d'une semaine à six mois dans le cas des anciens prestataires réadmissibles récents, de 6,1 mois à trois ans chez les anciens prestataires réadmissibles de moyenne date, et de 3,01 ans à cinq ans pour les anciens prestataires réadmissibles de longue date, qui sont également des clients ayant pris un congé parental ou de maternité.

[6] Le taux de réponse à l'enquête auprès du groupe témoin est inférieur à celui qui a été obtenu lors de l'enquête auprès des participants, ce qui n'est pas étonnant si l'on considère que les répondants du groupe témoin ont un lien direct limité avec le sujet d'intérêt (les PEMS). Par conséquent, il convient plutôt de comparer ce résultat aux taux de réponse aux enquêtes auprès du grand public, où 30 p. 100 est jugé satisfaisant.

Tableau 1.1
Taux de réponse aux enquêtes auprès des participants et du groupe témoin.

	SAE	SSC	ATI	Formation	PCE	EICE	Total des participants	Groupe témoin
Échantillon initial	352	21	85	124	80	107	769	1 320
(moins) échantillon inutilisé	0	0	0	0	0	0	0	0
(moins) attrition								
Numéros hors service	104	5	16	35	29	26	215	461
Numéros en double	7	0	0	0	0	0	7	0
Quota atteint	0	0	0	0	0	0	0	17
Aucune connaissance du sujet/inadmissibles	9	0	1	0	0	4	14	23
Obstacle linguistique (pas français ni anglais)	1	0	0	0	0	1	2	2
Échantillon fonctionnel	231	16	68	89	51	76	531	817
Autres numéros supprimés (raison autre que l'attrition)								
Pas de réponse/occupé (<16 appels avant la fin du travail sur le terrain)	109	0	3	1	0	0	113	383
Non disponibles pendant la durée de l'enquête	3	1	3	3	2	0	12	6
Supprimés/16 appels ou plus	0	5	12	28	9	15	69	16
Autres/maladie	16	1	4	2	5	2	30	34
Non-réponses								
Refus	8	1	5	5	2	7	28	73
Refus incomplets[1]	2	1	0	1	1	2	7	4
Total des non-réponses	10	2	5	6	3	9	35	77
Total des entrevues réalisées	93	7	41	49	32	50	272	301
Taux de refus	3,5 %	12,5 %	7,4 %	6,7 %	5,9 %	11,8 %	6,6 %	9,4 %
Taux de réponse	40,3 %	43,8 %	48,2 %	55,1 %	62,7 %	65,8 %	51,2 %	36,8 %
Marge d'erreur	±8,9 %	±32,7 %	±11,6 %	±11,0 %	±14,4 %	±10,3 %	±4,9 %	±5,6 %

1 Les refus incomplets désignent les entrevues commencées auxquelles le répondant a mis un terme avant qu'elles ne soient terminées.

1.3 Le marché du travail au Yukon

Pour établir un profil de la main-d'œuvre du Yukon, il s'agit d'examiner le marché du travail du territoire. Nous débutons par un aperçu de l'activité sur le marché du travail et du chômage. Nous discutons ensuite des professions et de la rémunération, puis nous présentons les perspectives professionnelles pour le Yukon. Enfin, nous donnons un aperçu de l'importance de la saisonnalité, en établissant un lien avec les demandes de prestations d'AE au Yukon.

1.3.1 Activité sur le marché du travail et chômage

Le taux d'activité[7] sur le marché du travail au Yukon est plus élevé que le taux national, mais c'est également le cas de son taux de chômage. En 1996, plus de huit Yukonnais d'âge actif (15 ans ou plus) sur dix (81,4 p. 100) faisaient partie de la population active, comparativement à moins des deux tiers (65,5 p. 100) des Canadiens d'âge actif. Les taux d'activité et d'emploi des résidents du Yukon sont plus élevés dans toutes les catégories d'âge clés, soit les cohortes des jeunes (âgés de 15 à 24 ans), des gens dans la force de l'âge (de 25 à 54 ans) et des préretraités (de 55 à 64 ans). Les taux d'activité et d'emploi sont particulièrement élevés chez les femmes, surtout chez celles qui appartiennent à la dernière cohorte d'âge[8]. Il convient également de signaler que le taux de participation à l'économie officielle est moins élevé et que le taux de chômage est jusqu'à trois fois plus élevé chez les résidents des Premières nations[9].

Alors que le taux de chômage national est tombé à 8,6 p. 100 en janvier 1999 (1,1 p. 100 de moins qu'en janvier 1998), celui du Yukon est passé à 14,7 p. 100 (3,4 p. 100 de plus), ce qui s'explique dans une certaine mesure par la plus grande population active relative au Yukon et par la croissance de l'emploi saisonnier. Le taux de chômage au Canada a baissé de façon constante en 1998. Au cours de cette période, cependant, le taux du Yukon a fluctué beaucoup plus. Ainsi après avoir atteint un sommet de 17,5 p. 100 en avril, il a régressé chaque mois jusqu'en septembre, où il est tombé à un faible niveau de 8,9 p. 100, puis il a augmenté de mois en mois, pour atteindre 14,7 p. 100. Le taux de chômage moyen était de 13,1 p. 100 en 1999.

1.3.2 Prestataires d'AE du Yukon

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur l'assurance-emploi* (AE), le nombre de prestataires d'AE est généralement à la baisse partout au Canada depuis 1995. Au Yukon, cependant, le nombre de prestataires est passé de 2 004 en 1995 à 2 127, en 1997. Environ les trois quarts des prestataires du Yukon ont de 25 à 49 ans, et quelque 60 p. 100 des prestataires sont des hommes. À peu près 90 p. 100 des prestataires touchent des prestations pendant une période qui varie de 0 à 29 semaines (la majorité touchant des

---

[7] La population active expérimentée, selon un pourcentage des personnes âgées de 15 ans ou plus.

[8] Données internes de DRHC, fournies par le CRHC de Whitehorse.

[9] Selon le recensement de 1996, le taux de participation des membres des Premières nations était évalué à 71 p. 100 tandis que la moyenne yukonnaise était de 81 p. 100.

prestations pendant une période allant de 1 à 29 semaines). Comme c'est le cas ailleurs au Canada, le nombre de demandes de prestations augmente pendant les mois d'hiver et il est à son niveau le plus bas vers la fin de l'été.

1.3.3 Professions

En ce qui a trait à la nature des emplois que les résidents du Yukon occupent, premièrement, environ le tiers des travailleurs yukonnais sont employés par le gouvernement. Deuxièmement, l'emploi dans le secteur privé au Yukon se concentre dans les petites entreprises : environ neuf travailleurs du secteur privé sur dix sont employés dans les quelque 2 000 entreprises comptant moins de 15 employés. En fait, seule « une poignée » d'entreprises privées emploient plus de 100 personnes[10]. Troisièmement, en 1996, un Yukonnais actif sur huit travaillait à son compte, ce qui correspond au taux national de travail indépendant. Quatrièmement, un important aspect du marché du travail au Yukon est son caractère saisonnier. En effet, durant les mois d'été, la croissance des affaires dans le secteur de l'exploitation des ressources et celui du tourisme occasionne un accroissement rapide de l'emploi (tant chez les résidents que chez les non-résidents). Enfin, moins d'un Yukonnais occupé sur cinq (19 p. 100) travaillait surtout à temps partiel (moins de 30 heures par semaine) en 1995, comparativement à 23,4 p. 100 de l'ensemble des Canadiens occupés. Cette situation s'explique par le fait que les Yukonnais tendaient à travailler pendant un plus grand nombre d'heures par semaine par rapport au Canadien moyen (41,8 heures par semaine en moyenne comparativement à 38,8 heures pour l'ensemble du Canada).

1.3.4 Rémunération

Les semaines de travail plus longues expliquent partiellement pourquoi les travailleurs yukonnais ont un revenu d'emploi supérieur à celui de l'ensemble des Canadiens. En 1995, la rémunération annuelle moyenne s'élevait à 28 511 $ au Yukon, comparativement à la moyenne nationale de 26 474 $. Toutefois, même après neutralisation de l'effet des heures de travail, les Yukonnais gagnaient toujours davantage : le revenu moyen d'un emploi à plein temps à l'année était de 42 786 $ au Yukon par rapport à 37 556 $ à l'échelle nationale. L'une des raisons qui expliquent cette différence est le salaire minimum relativement élevé dans le territoire (7,20 $ l'heure, le plus élevé au pays). Par ailleurs, étant donné la nécessité de compenser le fait de travailler dans des emplacements éloignés, la rémunération tend à être plus élevée en dehors de Whitehorse et dans les industries d'exploitation des ressources.

---

[10] *Yukon Travail-Avenir*

1.3.5 Perspectives professionnelles

Les possibilités d'emploi futur, selon la *prévision de l'emploi de Yukon Travail-Avenir*, tendent à se trouver dans les professions qui exigent un faible niveau de scolarité. Les métiers où la demande devrait être la plus forte dans un proche avenir sont, par exemple, ceux de nettoyeur et de concierge, de vendeur au détail, de gérant d'un commerce de détail et de secrétaire, qui nécessitent une dixième année ou un diplôme d'études secondaires. Toutefois, la croissance du taux d'emploi se concentre dans la catégorie des comptables et des vérificateurs, où la réussite d'un programme d'études postsecondaires est généralement une condition préalable à un emploi dans le secteur structuré, et dans celle des menuisiers et des ébénistes, qui nécessite un niveau d'études moindre. Les emplois indépendants se retrouvent surtout chez les gérants de commerce de détail et les gérants de service de restauration ou d'hébergement. Par contre, d'après les projections de la croissance de l'emploi selon le secteur d'activité, c'est le gouvernement qui est le meneur à cet égard, suivi du commerce, de l'exploitation minière, ainsi que des hôtels et des restaurants. De faibles possibilités de croissance sont prévues dans le secteur des finances et l'industrie primaire.

1.3.6 Saisonnalité

La saisonnalité est à la fois une préoccupation importante et une réalité de la vie dans le territoire. La géographie, le climat, ainsi que les cycles de commodité et de production sont tous des éléments de la saisonnalité de l'emploi. L'ensemble de ces facteurs est très important lorsqu'il s'agit d'aider les travailleurs saisonniers, qui, en raison des circonstances, dépendent plus de l'AE que les travailleurs non saisonniers. La dépendance à l'égard de l'aide au revenu est particulièrement forte dans les années marquées par l'épuisement d'une ressource ou par un temps particulièrement inclément.

Parmi les cinq principaux secteurs de l'économie yukonnaise, trois industries sont saisonnières jusqu'à un certain point : l'exploitation minière, la construction (routière et immobilière) et, en particulier, le tourisme. Il s'agit généralement d'industries du secteur privé dont la saison de pointe a lieu l'été, lorsque des travailleurs employables sont recherchés et que la formation est limitée par des contraintes de temps. La saisonnalité peut accroître l'importance du travail indépendant puisque bien des travailleurs saisonniers tentent de compléter leur revenu par leurs propres gains. L'importance de la saison de pointe est accentuée par le risque de froid extrême au début du printemps et de l'automne, qui peut limiter la capacité de nombreuses exploitations d'étendre leurs services aux saisons dites « intermédiaires ».

Les effets de l'emploi saisonnier s'étendent au-delà des statistiques au moment où les collectivités s'adaptent à l'arrivée de l'automne. Les résidents peuvent occuper plus d'un emploi ou travailler dans plus d'un domaine pour parvenir à des niveaux de revenu suffisants[11]. Les entreprises qui reposent sur des industries saisonnières peuvent mettre à pied des travailleurs ou tout simplement fermer leurs portes. Les travailleurs saisonniers

[11] Yukon *Travail-Avenir* (www.workfutures.yk.ca/frames/intro/economy_f.html).

peuvent chercher un emploi à l'extérieur du Yukon. Alors que des variations dans les professions liées à la construction, à l'exploitation minière et au tourisme sont prévisibles à l'approche de l'hiver rigoureux, même les rédacteurs, les traducteurs et les relationnistes sont plus susceptibles que ne l'est le Yukonnais moyen de travailler à temps partiel. La saisonnalité a inévitablement des incidences sur les demandes de prestations d'assurance-emploi; pas moins de 75 p. 100 des demandes de prestations à Whitehorse, par exemple, sont reçues à l'automne et à l'hiver[12]. Étant donné qu'une grande partie de la population active du Yukon est sans emploi pendant six mois de l'année[13], l'emploi saisonnier représente aussi bien une réalité de la vie dans le territoire qu'une importante préoccupation économique.

1.3.7 La saisonnalité et l'AE

Une évaluation des problèmes associés à la saisonnalité devrait tenir compte des constatations présentées en 1995 par le *Groupe de travail chargé du travail saisonnier et de l'assurance-chômage*[14]. Le Groupe de travail a constaté les préoccupations suivantes en ce qui a trait à l'emploi saisonnier par rapport à l'assurance-emploi : l'attitude ancrée des travailleurs qui visent à obtenir le nombre minimal de jours de travail requis pour toucher des prestations d'AE; la fréquence de la rotation d'emplois que l'AE contribue à encourager; le fait que les employeurs n'investissent pas dans l'achat d'équipement en raison de l'insuffisance de la période de productivité pour tirer un rendement du capital investi; ainsi que l'absence d'intervenants envisageant des marchés hors frontières. Le Groupe de travail a notamment constaté que les travailleurs saisonniers ont besoin de perfectionner leurs compétences, de faire des études de base et de se réorienter vers les industries nouvelles, surtout parce qu'ils sont généralement moins instruits que ne le sont les employés non saisonniers.

Selon le Groupe de travail, il semble y avoir une tendance au scepticisme relativement à l'incitation gouvernementale au perfectionnement des compétences. Le Groupe de travail a dit craindre que les prestataires d'AE ne reçoivent une formation qui n'est pas stratégiquement liée aux possibilités d'emploi[15], signalant que la formation doit être liée aux possibilités d'emploi de l'avenir. La capacité qu'a la formation d'améliorer les perspectives d'emploi des travailleurs saisonniers suscite également des préoccupations,

---

[12] Développement des ressources humaines Canada, « Aperçu du marché du travail : Whitehorse » (www.yt.hrdc-drhc.gc.ca/common/overview-f.html).

[13] DRHC, *Centre de ressources humaines du Canada de Whitehorse, Plan d'activités, 1998-1999* (www.yt.hrdc-drhc.gc.ca).

[14] *Rapport du Groupe de travail chargé du travail saisonnier et de l'assurance-chômage, Des emplois durables* (1995).

[15] *Rapport du Groupe de travail chargé du travail saisonnier et de l'assurance-chômage, Des emplois durables* (1995), p. 51 à 53.

et l'on reconnaît qu'il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que ces travailleurs trouvent du travail pendant la saison morte en l'absence d'emplois. Selon le Groupe de travail, une formation peut être viable lorsque des possibilités existent bel et bien. À cet égard, il recommande notamment de faire en sorte que les employeurs considèrent les travailleurs saisonniers comme des employés permanents, d'aplanir les pointes saisonnières lorsqu'il y a une réserve de main-d'œuvre suffisante, et d'envisager des possibilités de partenariat favorisant le déplacement des employés entre et dans les entreprises.

Malgré les mesures proposées, le Groupe de travail a déterminé que seule une base industrielle plus diversifiée mènera à une croissance des possibilités d'emploi. De plus, le fait que les programmes de formation entraînent une surabondance de main-d'œuvre qualifiée dans les collectivités est particulièrement inquiétant. Par conséquent, il a été suggéré d'étudier les besoins locaux imminents en matière d'emploi et de ne former que le nombre de travailleurs requis.

1.4 Organisation du présent rapport

Le présent rapport fait état des résultats de l'évaluation formative des PEMS offertes en vertu de l'EDMT Canada-Yukon. Les six chapitres qui suivent présentent les résultats, organisés en fonction des principaux aspects de l'évaluation :

- *Pertinence*, chapitre qui comporte des observations sur la conformité des PEMS avec la *Loi sur l'assurance*-emploi (AE), l'EDMT et les priorités du gouvernement du Yukon, leur pertinence par rapport aux besoins des clients, des employeurs et de la collectivité, ainsi que leur portée et leur accessibilité;

- *Conception et mise en œuvre*, chapitre consacré à la façon dont les PEMS sont offertes aux clients, y compris le recours aux partenariats, le double emploi et le chevauchement, ainsi que la prestation des services;

- *Communication et information*, chapitre qui comprend un examen de la promotion des PEMS auprès des clients, de l'offre et de la suffisance de l'information sur le marché du travail, ainsi que du contrôle et de la collecte des données;

- *Répercussions et résultats*, chapitre qui renferme des indications préliminaires quant aux répercussions des PEMS sur les clients et les collectivités;

- *Rendement et efficacité*, chapitre qui présente des données qualitatives et quantitatives sur le rendement des programmes et des services offerts dans le cadre de l'EDMT et sur leur efficacité par rapport aux coûts;

- *Évaluation des mesures primaires*, chapitre qui décrit le degré d'atteinte des objectifs de l'EDMT.

Le dernier chapitre contient les conclusions de l'évaluation. Les enseignements retenus et les recommandations sont présentés dans un document distinct.

2. Pertinence

Dans ce chapitre, nous présentons des observations relatives à la pertinence des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) du point de vue de leur conformité avec la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE), l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) et les priorités du gouvernement territorial du Yukon (GTY), à leur pertinence par rapport aux besoins des clients, des employeurs et de la collectivité, ainsi qu'à leur portée et à leur accessibilité. Les observations sur la pertinence des PEMS sont basées principalement sur les entrevues auprès des informateurs clés, les groupes de discussion et les constatations issues de l'enquête.

2.1 Conformité avec la *Loi sur l'AE*, l'EDMT et les priorités du gouvernement du Yukon

Les informateurs clés qui sont au courant de l'existence de l'EDMT, jugent que les programmes et les services offerts dans le cadre de l'entente sont conformes à la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE). Un certain nombre de tiers signalent que les légères modifications apportées aux programmes permettent de mieux répondre aux besoins du Yukon et qu'elles contribuent à la perception selon laquelle les programmes cadrent avec les priorités du GTY. La section 3.3 d) décrit plus à fond ces modifications, qui sont surtout axées sur des façons de répondre aux préoccupations associées à un marché de petite taille et sur l'adaptation nécessaire face aux besoins de groupes communautaires particuliers.

2.2 Pertinence des PEMS pour les clients, les employeurs et la collectivité

Dans l'ensemble, les tiers fournisseurs, les clients et les employeurs sont d'avis que les programmes et les services répondent à leurs besoins respectifs. Parmi les aspects de la stratégie de prestation des services qui sont jugés particulièrement conformes aux besoins des clients figurent la négociation de l'aide financière offerte aux clients (basée sur les besoins du client et favorisant une plus grande participation de ce dernier, donc un engagement accru de sa part) et les services qui tiennent compte de tous les aspects de la situation d'emploi des clients (c.-à-d. des compétences non techniques comme la communication, des conseils sur l'apparence, des techniques de recherche d'emploi et le jumelage). Selon les représentants du gouvernement, les points forts des programmes comprennent : la souplesse des conditions d'admissibilité, la compétence du personnel pour ce qui est de mettre sur pied des programmes et de composer avec les ressources disponibles, un bon rapport avec la collectivité, ainsi qu'un meilleur encadrement professionnel offert aux clients.

L'un des aspects de la prestation des services que certains représentants du gouvernement considèrent comme un point fort est l'atmosphère plus amicale qui règne à Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Toutefois, ce point de vue va à l'encontre de celui des clients et d'autres représentants du gouvernement qui font état de piètres relations avec les clients à DRHC (par exemple, l'absence de counselling individuel). Les clients disent que le service offert dans les établissements du gouvernement fédéral est « froid » et « peu avenant » à cause de l'environnement particulier du Centre de ressources humaines du Canada (CRHC) (c.-à-d. les files d'attente entourées de cordons), de la grande dépendance envers les ordinateurs (certains clients étant intimidés et peu à l'aise avec les ordinateurs) et de la perception selon laquelle le personnel n'est pas préparé à composer avec les besoins affectifs des clients ou est incapable de le faire. En outre, certains tiers sont d'avis que ces facteurs ont donné lieu à des services moins personnalisés et qu'ils peuvent décourager les clients de participer. Il importe cependant de signaler que les services individualisés dont peut bénéficier la clientèle sont dispensés à contrat par des tiers, ce qui peut expliquer cette perception générale de la prestation des services au CRHC.

Par ailleurs, on considère que le recours à des tiers pour la prestation des services accroît la pertinence des programmes pour les clients. On invoque les motifs suivants pour étayer ces propos : d'une part, ces organismes entretiennent des liens plus étroits avec la collectivité et comprennent les besoins locaux et, d'autre part, les clients peuvent être moins intimidés par leur taille plus restreinte et leur approche plus pratique et plus personnelle. Néanmoins, les intervenants et les tiers relèvent plusieurs facteurs qui peuvent se répercuter sur la pertinence des programmes et l'efficacité de la prestation des services, à savoir :

- des lacunes au chapitre des services offerts et des clients servis (des programmes axés sur les compétences non techniques et de base, des programmes offerts dans les régions périphériques, l'admissibilité aux fins des programmes et des services, des interventions de longue durée destinées à assurer la réussite des clients);

- certains aspects de la conception et de l'exécution des programmes (par exemple, la nécessité d'insister davantage sur le contenu des programmes et les besoins des clients plutôt que sur le nombre de clients servis; le fait de définir la pertinence en fonction de l'obtention d'un emploi, sans égard à la qualité de l'emploi);

- la coordination de l'exécution des programmes (par exemple, la nécessité d'agencer les programmes de façon à renforcer les compétences acquises dans le cadre d'autres programmes, la nécessité d'adopter une approche globale pour la prestation des services, les différents plans d'action du gouvernement), la perte d'autres prestations (p. ex., les prestations d'invalidité ou d'aide sociale [AS]) lorsque les clients participent aux programmes;

- l'établissement de partenariats (par exemple, la nécessité de collaborer plus étroitement avec les Premières nations afin de coordonner l'exécution des programmes; le manque de planification conjointe entre les ministères);

- les communications (par exemple, le besoin de faciliter l'échange de renseignements sur les clients et d'autres types de renseignements entre les tiers et les ministères, la communication entre la direction et le personnel au point de service, la nécessité de mieux renseigner les tiers sur la structure globale de la prestation des services et sur les programmes mis en œuvre en vertu de l'EDMT);

- les ressources (par exemple, la nécessité d'accroître la formation des tiers en ce qui a trait à l'administration des programmes, la nécessité d'embaucher plus de personnel aux CRHC, la perception erronée d'une réduction du financement accordé aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT).

Les employeurs sont d'avis que la pertinence des programmes est limitée par le fait que de nombreux participants partent une fois le programme terminé (c.-à-d. que les employeurs recherchent des employés à long terme) ainsi que par le temps et les coûts qui sont associés à la tenue de livres aux fins des programmes. En outre, un certain nombre d'employeurs considèrent que les programmes sont moins pertinents parce que la plupart d'entre eux se déroulent l'hiver, soit une période d'activité réduite pour une majorité des employeurs. Toutefois, il importe de signaler que les programmes seraient moins avantageux pour les clients s'ils étaient mis en œuvre pendant les saisons de pointe, puisqu'ils ont surtout besoin d'aide pendant la saison morte lorsque les emplois se raréfient. Les employeurs sont d'avis que les programmes leur portent fruit en raison de la qualité des travailleurs. En général, les employeurs croient que les programmes seraient plus pertinents s'ils pouvaient embaucher des participants pendant les saisons de pointe, si DRHC était plus prompt à les informer de la disponibilité de fonds pour l'embauchage d'un employé, si la période de financement des programmes de placement professionnel (par exemple, les subventions salariales ciblées) était prolongée, si un plus grand nombre de clients étaient admissibles aux programmes et services, et si des fonds supplémentaires étaient alloués pour aider les employeurs à garder leur personnel pendant les congés de maternité ou de maladie.

Quant à la pertinence des PEMS pour la collectivité dans son ensemble, les représentants du gouvernement sont généralement d'avis que l'éventail des programmes et des services offerts dans le cadre de l'EDMT sont assez conformes aux plans de développement économique et de développement du marché du travail de la collectivité locale. De récentes consultations au sein de la collectivité ont abouti à des recommandations sur les programmes et les services qui y sont les plus recherchés. Ainsi, les répondants font remarquer qu'il arrive couramment que les programmes moins fructueux soient modifiés, que les programmes plus fructueux reçoivent un plus grand financement et que certains programmes soient abandonnés ou réorientés s'ils ne sont pas viables sur le marché. Les recommandations basées sur les avis exprimés par la collectivité consistent par exemple à veiller à l'établissement des budgets nécessaires aux SSC, à ajouter un volet de formation en informatique aux programmes Points de départ, à intégrer à toutes les PEMS une composante axée sur l'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle, à accroître le soutien accordé aux PLMT et à mettre sur pied de nouveaux projets de SAE orientés vers des besoins propres à la collectivité.

2.3 Portée et accessibilité des PEMS

Les résultats de l'enquête fournissent une indication de la mesure dans laquelle différents groupes de la population sont susceptibles de bénéficier des programmes dispensés dans le cadre de l'EDMT. Un examen des constatations tirées de l'enquête démontre que la composition démographique des participants aux PEMS ressemble beaucoup à celle du groupe témoin, ce qui donne à penser que les PEMS sont accessibles à tous les groupes qui ont besoin de services[16]. En fait, les constatations découlant de l'enquête laissent entendre que les Autochtones et les personnes handicapées représentent une plus forte proportion des participants aux programmes par rapport à celle des membres du groupe témoin (qui sont admissibles aux programmes et services offerts en vertu de l'EDMT, mais qui n'y participent pas). De même, un certain nombre d'informateurs clés sont d'opinion que tous les groupes visés par l'équité en matière d'emploi bénéficient de services, et signalent qu'il existe un certain nombre de programmes destinés à répondre aux besoins de différents groupes visés par l'équité en matière d'emploi, dont le programme Challenge (pour les personnes handicapées), le programme Points de départ (que certains jugent plus accessible pour les groupes des Premières nations et qui est également offert en français), ainsi qu'un projet proposé pour les travailleurs âgés.

Les données qualitatives semblent néanmoins indiquer qu'on perçoit certaines lacunes en ce qui a trait aux groupes clients servis ainsi qu'aux types de programmes et de services offerts. Dans le premier cas, les lacunes touchent notamment les personnes handicapées, les travailleurs saisonniers, les répondants âgés, les non-résidents de Whitehorse et les membres des Premières nations. En outre, le fait que certains groupes visés par l'équité en matière d'emploi sont moins actifs sur le marché du travail peut signifier que leur taux d'admissibilité à l'assurance-emploi (AE) est plus faible et qu'ils sont donc moins susceptibles d'être admissibles aux PEMS. Il est cependant probable que certaines de ces lacunes sont davantage attribuables à l'éventail ou au nombre de services expressément conçus pour ces groupes clients qu'à l'offre de programmes, puisqu'il existe bel et bien des programmes destinés à répondre aux besoins de certains de ces groupes clients (par exemple, le programme Challenge à l'intention des personnes handicapées, le projet pour les travailleurs âgés, etc.). Il importe également de signaler que quelques-unes des lacunes perçues peuvent dépasser le cadre de l'EDMT, notamment pour ce qui est des clients non admissibles aux fins de l'AE et, en particulier, des anciens travailleurs indépendants, des personnes sous-employées, des personnes occupées qui veulent quitter leur emploi pour suivre une formation et des personnes qui retournent sur le marché du travail (p. ex., les personnes au foyer). Il importe de reconnaître que l'admissibilité aux programmes et services offerts dans le cadre de l'EDMT est restreinte en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE). Par conséquent, les commentaires à propos des lacunes relatives aux personnes non admissibles aux fins de l'AE peuvent traduire des préoccupations et des besoins associés au marché du travail en général plutôt que mettre essentiellement en cause la conception des programmes offerts dans le cadre de l'EDMT.

---

[16] Une comparaison plus appropriée des caractéristiques démographiques des participants et du groupe témoin consisterait à comparer ces caractéristiques pour les populations entières. Le manque de données administratives sur des variables clés (p. ex., le niveau d'études, l'appartenance à un groupe visé par l'équité en matière d'emploi) rend cette comparaison impossible.

Au nombre des lacunes relatives aux programmes et aux services offerts que d'aucuns perçoivent, figurent l'enseignement secondaire de base et les connaissances pratiques élémentaires, ainsi que la trop grande importance accordée à la formation dans les métiers au détriment d'autres compétences professionnelles comme le travail de bureau et les services professionnels. De plus, selon certains tiers fournisseurs de services, les programmes et services sont offerts dans des délais raisonnables à Whitehorse, alors que ce n'est pas le cas dans les collectivités périphériques, où certains programmes (par exemple, les clubs de recherche d'emploi (CRE), la rédaction d'un curriculum vitæ, etc.) peuvent être offerts seulement une ou deux fois l'an, ou ne pas être offerts du tout. La taille du marché et les ressources sont vraisemblablement à l'origine de difficultés que pose la mise en œuvre de programmes dans les collectivités périphériques. Toutefois, les informateurs clés du gouvernement signalent qu'on s'efforcera sans aucun doute de répondre aux besoins des clients dans ces emplacements (par exemple, par le truchement du programme de SAE et d'une initiative du GTY dont l'objectif est d'accroître l'accès à la technologie dans toutes les collectivités). Il se peut aussi qu'un marketing et une promotion inefficaces des programmes et des services contribuent au fait que les clients ignorent l'éventail des services offerts, d'où les lacunes perçues.

2.4 Sommaire

On considère que les programmes et les services offerts dans le cadre de l'EDMT répondent bien aux besoins des clients, des employeurs et des collectivités, et que le recours à des agents d'exécution tiers et les consultations communautaires contribuent à la pertinence des PEMS. Dans certains cas, cependant, le manque de compréhension du rôle que jouent les PEMS dans l'éventail des programmes d'emploi du territoire (par exemple, le recours accru à des tiers fournisseurs de services, le ciblage des clients de l'AE et la nécessité de mettre en œuvre les programmes pendant les saisons mortes) a pu contribuer aux perceptions selon lesquelles les PEMS sont moins pertinentes à certains égards (par exemple, le fait que le CRHC ne répond pas aux besoins affectifs des clients, l'admissibilité aux programmes, le moment auquel les subventions salariales sont octroyées). Néanmoins, un certain nombre de facteurs qui peuvent réduire la pertinence des programmes et des services ont été relevés, dont des lacunes en ce qui a trait aux services offerts et aux clients servis, certains aspects de la conception et de l'exécution des programmes (par exemple, l'accent mis sur le nombre de clients servis, le fait de définir la pertinence simplement en fonction de l'obtention d'un emploi), le besoin de coordination de l'exécution des programmes, la nécessité d'accroître les partenariats (par exemple, avec les Premières nations), les problèmes de communication (par exemple, l'échange de renseignements entre le gouvernement, les tiers et les intervenants), de même que des questions relatives aux ressources (par exemple, le besoin de formation, le soutien à l'établissement de partenariats). De plus, les données qualitatives semblent indiquer qu'il existe certaines lacunes perçues en ce qui a trait aux groupes clients servis, ainsi qu'aux types de programmes et de services offerts.

3. Conception et mise en œuvre

Dans le présent chapitre, nous examinons les observations relatives à la conception et à la mise en œuvre des prestations d'emploi et des mesures de soutien (PEMS). Les questions particulières qui y sont abordées comprennent le recours aux partenariats, le double emploi et le chevauchement, la satisfaction à l'égard des services, l'utilisation des ressources et des services, les services bilingues, la souplesse, le recours à des tiers fournisseurs de services, le ciblage des clients, de même que la gestion des cas. L'examen de la conception et de la mise en œuvre des PEMS repose sur les données tirées des enquêtes, des groupes de discussion et des entrevues auprès des informateurs clés.

3.1 Recours aux partenariats

Nous avons examiné dans quelle mesure les PEMS ont été conçues et mises en œuvre dans le cadre de partenariats aussi bien entre les ministères qu'entre le gouvernement, les employeurs et la collectivité (c.-à-d. les tiers fournisseurs de services et les intervenants). Aux fins du présent examen, il importe de définir de façon opérationnelle le concept du partenariat. Le partenariat se définit comme une relation de collaboration étroite qui s'établit entre des parties ayant des responsabilités et des droits particuliers et conjoints, et se caractérise par la présence des éléments suivants :

- un accord volontaire entre deux parties ou plus;
- le partage du pouvoir et de la responsabilité en matière de gestion du travail;
- un apport conjoint de ressources (par exemple, temps, travail, financement, matériel, compétences, renseignements);
- la collaboration à des causes communes;
- des avantages mutuels[17].

De nombreux répondants à l'évaluation considèrent les partenariats avec de tiers fournisseurs comme des exemples d'accord de partenariat communautaire. C'est un point de vue défendable puisque la distinction entre les tiers et les partenaires communautaires est souvent floue dans le territoire, surtout en raison du fait que, souvent, de nombreux organismes communautaires passent aussi des marchés avec le gouvernement pour la prestation des services prévus dans l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Un examen des critères de partenariat porte à croire que les contrats passés avec des tiers représentent effectivement une forme quelconque de partenariat du fait que les tiers participent volontairement, qu'ils partagent le pouvoir en matière d'exécution des programmes et la responsabilité quant à la communication des renseignements aux fins de la reddition de comptes, et qu'ils investissent du matériel, des compétences et des

[17] Santé Canada (1996). *Lignes directrices en matière de collaboration avec le secteur privé*. Ottawa : Direction générale de la promotion et des programmes de santé. Tel que mentionné dans Sherri Torjman (1998). *Partnerships: The Good, The Bad and The Uncertain*. Ottawa : Caledon Institute of Social Policy.

renseignements qui auraient peut-être été absents autrement. Néanmoins, des observations sur le lien entre le gouvernement et les tiers sont présentées à la section 3.3e), qui est consacrée à l'examen du rôle que jouent les tiers dans la prestation des services.

3.1.1 Entre les gouvernements

Les données qualitatives révèlent que les répondants qui se trouvent aux échelons administratifs supérieurs considèrent les partenariats solides et utiles, mais que ceux qui occupent des postes intermédiaires les trouvent beaucoup plus fragiles. Selon ces derniers, la collaboration entre Santé et Services sociaux (SSS) et les deux autres partenaires est beaucoup plus faible. L'une des principales faiblesses perçues du processus de partenariat provient de ce que les résultats des efforts de partenariat (c.-à-d. les réunions périodiques des gestionnaires) ne sont pas dûment communiqués au personnel des gouvernements respectifs afin qu'ils puissent y donner suite. Néanmoins, tous les répondants, sans égard au poste qu'ils occupent, ont constaté des améliorations au cours de la dernière année sur le plan du partenariat entre les ordres de gouvernement (c.-à-d. une meilleure communication et le sentiment de travailler davantage en équipe). Ils ont également relevé de nombreux signes de partenariat (p. ex., des accords entre DRHC et SSS prévoyant le partage des coûts de la formation des anciens bénéficiaires d'aide sociale (BAS) réadmissibles, le micro-prêt du gouvernement territorial du Yukon (GTY), destiné à aider les Yukonnais sous-employés à participer au programme d'aide au travail indépendant, le Sous-comité du marché du travail, etc.).

Certains ont le sentiment que les partenariats accusent certaines faiblesses, notamment en ce qui a trait aux mouvements des clients (c.-à-d. l'insuffisance de renseignements sur les autres services offerts, le double emploi et le chevauchement des renseignements recueillis sur les clients et l'utilisation répétée de programmes de formation par certains clients) et au processus de financement des programmes et des services (c.-à-d. que les comptes rendus sur le financement sont présentés alors que les décisions ministérielles au sujet du financement ont déjà été prises, et les trois ministères contribuent peu à l'établissement du budget des autres organisations). En outre, bien que certains répondants estiment que la planification conjointe est efficace entre les trois partenaires de l'EDMT, d'autres mentionnent que la reddition de comptes est insuffisante et que les résultats des exercices de planification conjointe ne sont pas dressés en équipe. Un autre inconvénient perçu de la planification conjointe a trait à la rapidité du processus d'approbation, étant donné que le CGM a parfois de la difficulté à se réunir.

Les priorités différentes qui entravent la communication et la capacité de modifier les programmes afin de les rendre plus pertinents pour les collectivités, ainsi que l'absence de mesures de soutien appropriées à l'intention du personnel participant aux partenariats (p. ex., ressources administratives) sont les principaux obstacles à l'établissement de partenariats efficaces entre les trois partenaires principaux (DRHC, Enseignement supérieur, SSS). Les suggestions proposées afin d'améliorer les partenariats portent surtout sur les moyens d'améliorer l'échange de renseignements, y compris la tenue d'un plus grand nombre de réunions structurées, une communication accrue entre la direction et le personnel de première ligne, des rencontres entre le personnel de première ligne des

trois ministères (DRHC, SSS et Enseignement supérieur), de meilleures méthodes pour échanger des renseignements sur les clients, la multiplication des consultations avec les fournisseurs de services et une meilleure concordance entre les visées du gouvernement fédéral et du GTY.

3.1.2 Partenariats avec le gouvernement, les employeurs et la collectivité

Le processus d'établissement de partenariats avec les organismes communautaires est généralement jugé efficace, bien que certains répondants n'en attribuent pas nécessairement le résultat à l'EDMT. Les types de partenariats considérés comme établis comprennent des projets ou des communications avec le Collège du Yukon, les fournisseurs de services et les employeurs; des consultations communautaires, comme celles du Sous-comité du marché du travail et de Mana Research[18]; ainsi que des consultations internes menées directement auprès de la collectivité par les ministères et les fournisseurs de services. Grâce aux consultations au sein de la collectivité, les membres avaient le sentiment de faire partie d'un partenariat. La rétroaction fournie par les représentants de la collectivité a servi de base à un certain nombre de modifications apportées à la planification et à la mise en œuvre des PEMS, tandis que le processus de consultation a permis aux participants d'apprendre ce que d'autres organisations faisaient dans la collectivité. À la suite de ces consultations, il a notamment été recommandé que les membres de la collectivité se rassemblent plus souvent pour examiner leurs besoins communs, SSS s'étant proposé pour organiser ces tribunes de réseautage.

Par ailleurs, les employeurs considèrent que la relation qu'ils entretiennent avec DRHC est assez positive bien que leur contact avec le personnel de ce ministère soit généralement limité. Certains employeurs ont l'impression que DRHC travaille à contre-courant par rapport à eux de crainte qu'ils n'abandonnent les participants aux programmes à l'expiration de la période de financement (p.ex., les employeurs sentent la méfiance de DRHC à leur endroit et que des pressions sont exercées pour qu'ils gardent les employés), et aussi en raison du fait que le ministère n'accorde aux employeurs qu'un financement pendant 20 semaines. Certains laissent entendre qu'une meilleure communication et un plus grand suivi de la part de DRHC aideraient à la fois les clients et les employeurs à tirer un meilleur parti du programme.

---

[18] En septembre et en octobre 1999, Mana Research et Legend Seekers ont tenu une consultation axée sur l'orientation à donner aux PEMS au cours de l'exercice à venir. Quatorze collectivités et groupes des Premières nations ont participé à cette consultation, qui portait sur des questions relatives aux besoins du marché du travail et aux besoins de formation et d'emploi des collectivités.
La deuxième consultation consistait en deux activités de consultation distinctes menées en février et en décembre 1999 par le Sous-comité du marché du travail. La première avait pour objectif de comprendre les besoins des intervenants et de la collectivité de Whitehorse par le biais de consultations avec des associations communautaires, des associations industrielles et des groupes d'intérêts clients. La deuxième consultation, réalisée à contrat par ELEM Consulting, avait pour objectif d'évaluer les réalisations accomplies depuis la première consultation, et de fournir de la rétroaction afin de déterminer la suite à donner. Cette consultation réunissait tous les groupes ayant pris part à la première consultation, de même que les contractants, le Collège du Yukon, Développement économique et des membres du personnel de DRHC, d'Enseignement supérieur et de Santé et Services sociaux.

Les informateurs clés des tierces parties signalent que, dans le cadre de l'EDMT, les agents d'exécution ont créé entre eux un solide réseau informel leur permettant d'aiguiller les clients vers d'autres agents d'exécution. Les tiers collaborent également à la prestation de services, tels que des stations de ressources publiques, quoique les questions de propriété diminuent parfois l'esprit de collaboration du fait que certains agents d'exécution veulent s'approprier les projets pour s'en attribuer le mérite au moment de rendre compte des dépenses en matière de ressources.

3.2 Double emploi et chevauchement

L'un des objectifs de l'évaluation est de déterminer le degré de double emploi et de chevauchement qu'entraîne la mise en œuvre des PEMS auprès des clients. Aux fins de cette analyse, il y a chevauchement lorsque des services communs sont offerts ou que des clients sont servis par deux organismes ou programmes ou plus, alors que l'éventail complet des services ou des clients n'est pas tout à fait le même. Il y a double emploi lorsque les services offerts et les clients servis par un autre organisme ou programme sont presque identiques à ceux qui sont offerts ou servis dans le cadre d'une PEMS.

Pour ce qui est des programmes et des services comme tels, aucun exemple de double emploi n'a été fourni. Néanmoins, les tiers et les représentants du gouvernement donnent un certain nombre d'exemples de chevauchement perçu, dont : l'existence de programmes et de services semblables qui s'adressent aux jeunes et aux groupes des Premières nations (c.-à-d. des sources de financement multiples), quoiqu'il importe de signaler que les programmes destinés à ces deux groupes ne font pas l'objet d'un financement selon la partie II, et que les préoccupations à cet égard sont davantage liées aux programmes « pancanadiens » qu'à l'EDMT; le ciblage de groupes clients semblables par le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien et SSS, bien que leurs styles d'administration et leurs conditions d'admissibilité diffèrent; le contenu des programmes et des services offerts par le programme Points de départ et SSS (p. ex., les compétences professionnelles de base, la rédaction d'un curriculum vitæ, les techniques d'entrevue, etc.); et enfin, les services offerts par les clubs de recherche d'emploi et le programme Points de départ (p. ex., la rédaction d'un curriculum vitæ)[19].

Il ressort des groupes de discussion réunissant des clients que ces derniers n'utilisent généralement pas les services de plus d'un ministère (c.-à-d. DRHC ou SSS), bien que les clients disent confondre jusqu'à un certain point les fournisseurs de services et les options qui s'offrent à eux. Conformément aux données qualitatives, lorsqu'on a demandé aux répondants s'ils avaient reçu des services d'un organisme qui n'avait pas encore été mentionné (c.-à-d. autres que des ressources libre-service ou une aide en personne), seulement 16 p. 100 des répondants ont affirmé que c'était effectivement le cas. Un certain nombre de tiers sont d'avis que l'utilisation d'interventions multiples est souvent avantageuse pour les clients, en particulier lorsque ces interventions se déroulent dans un ordre approprié (c.-à-d. qu'elles sont d'abord axées sur les besoins les plus fondamentaux en matière d'emploi). Les avantages en question comprennent le renforcement des

[19] Ce chevauchement est jugé avantageux pour les clients parce qu'il donne lieu à une répétition de l'information et à une certaine variété (c.-à-d. différentes façons d'aborder des tâches semblables).

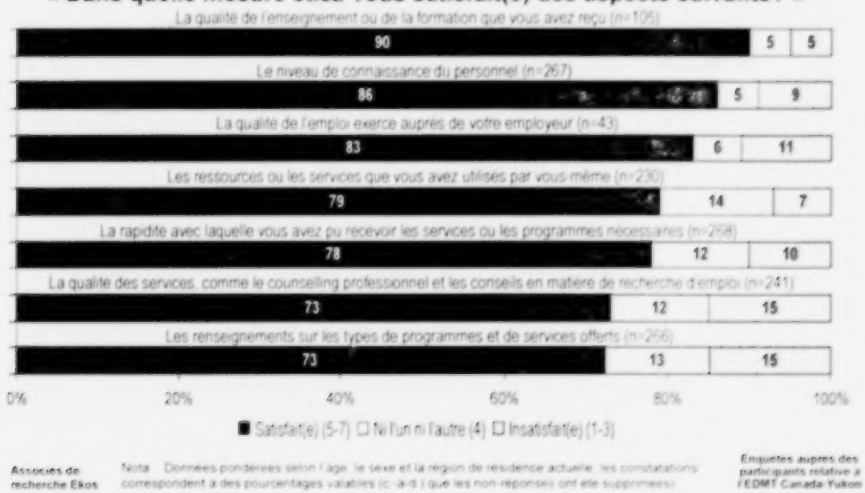
connaissances acquises et la variété de la présentation de l'information. Les données de l'enquête corroborent ces constatations qualitatives, bien que la brève période écoulée depuis les interventions signifie que les constatations tirées de l'enquête sont de nature préliminaire et que les incidences à long terme sur les résultats d'emploi ne seront observées qu'à l'étape-bilan. Parmi les résultats positifs observés chez ces participants, mentionnons que les répondants ayant utilisé de multiples interventions sont plus susceptibles d'avoir élaboré un plan d'action pour le retour au travail avec l'aide d'un conseiller en emploi, et qu'il est probable que leur poste actuel ou le plus récent soit un emploi à l'année.

3.3 Prestation des services

3.3.1 Satisfaction à l'égard des services

On a demandé aux répondants à l'enquête auprès des participants aux PEMS d'évaluer leur satisfaction à l'égard de divers aspects des programmes et des services dont ils ont bénéficié. Comme le montre le graphique 3.1, dans l'ensemble, les cotes de satisfaction sont très encourageantes pour tous les aspects des services reçus par les participants. Les répondants se disent satisfaits (cote de 5, 6 ou 7 sur une échelle de sept points) de tous les aspects des programmes et des services qu'ils ont reçus, notamment la qualité de l'enseignement ou de la formation (90 p. 100), le niveau de connaissance du personnel (86 p. 100) et la qualité de l'emploi exercé auprès de leur employeur (83 p. 100). Les répondants sont légèrement moins susceptibles d'être satisfaits des ressources ou des services qu'ils ont utilisés par eux-mêmes (79 p. 100), de la rapidité avec laquelle ils ont pu bénéficier des programmes et des services dont ils avaient besoin (78 p. 100), de la qualité des services, comme le counselling professionnel et la recherche d'un emploi (73 p. 100), ainsi que des renseignements sur les types de programmes et de services offerts (73 p. 100).

Graphique 3.1
Satisfaction à l'égard des services reçus



Conformément aux constatations tirées de l'enquête, les commentaires recueillis lors des groupes de discussion réunissant des clients révèlent qu'ils sont très satisfaits des programmes auxquels ils ont participé. Les observations des clients au sujet de leur satisfaction à l'égard des programmes portent sur l'orientation ou le contenu de ces derniers (c.-à-d. qu'ils les ont aidés à rédiger un curriculum vitæ, à comprendre le comportement en milieu de travail et à orienter leurs efforts) et sur les caractéristiques de la prestation des services (p. ex., aucune période d'attente, personnel bien préparé). Certains répondants aux groupes de discussion laissent entendre que leur degré élevé de satisfaction est peut-être dû au fait, du moins en partie, que leurs attentes n'étaient pas très élevées au moment de commencer le programme, étant donné qu'ils en savaient peu à son sujet avant d'y participer. Il se peut aussi que la grande satisfaction soit liée au fait que, au moment où l'évaluation a eu lieu, les clients avaient eu l'occasion de tirer parti de ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur programme.

3.3.2 Utilisation des ressources ou des services

On a demandé aux répondants qui avaient participé aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT d'indiquer les ressources ou les services qu'ils ont utilisés par eux-mêmes afin de retourner sur le marché du travail. Les réponses les plus susceptibles d'être invoquées en ce qui a trait aux produits libre-service comprenaient les annonces dans les journaux (73 p. 100) ainsi que les guichets emplois ou les tableaux d'affichage des offres d'emploi à un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) (60 p. 100). Les répondants étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir compté sur le bouche-à-oreille ou leurs amis (5 p. 100). Ils sont surtout susceptibles d'avoir utilisé les ressources ou les

Graphique 3.1
Satisfaction à l'égard des services reçus

Conformément aux constatations tirées de l'enquête, les commentaires recueillis lors des groupes de discussion réunissant des clients révèlent qu'ils sont très satisfaits des programmes auxquels ils ont participé. Les observations des clients au sujet de leur satisfaction à l'égard des programmes portent sur l'orientation ou le contenu de ces derniers (c.-à-d. qu'ils les ont aidés à rédiger un curriculum vitæ, à comprendre le comportement en milieu de travail et à orienter leurs efforts) et sur les caractéristiques de la prestation des services (p. ex., aucune période d'attente, personnel bien préparé). Certains répondants aux groupes de discussion laissent entendre que leur degré élevé de satisfaction est peut-être dû au fait, du moins en partie, que leurs attentes n'étaient pas très élevées au moment de commencer le programme, étant donné qu'ils en savaient peu à son sujet avant d'y participer. Il se peut aussi que la grande satisfaction soit liée au fait que, au moment où l'évaluation a eu lieu, les clients avaient eu l'occasion de tirer parti de ce qu'ils ont appris dans le cadre de leur programme.

3.3.2 *Utilisation des ressources ou des services*

On a demandé aux répondants qui avaient participé aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT d'indiquer les ressources ou les services qu'ils ont utilisés par eux-mêmes afin de retourner sur le marché du travail. Les réponses les plus susceptibles d'être invoquées en ce qui a trait aux produits libre-service comprenaient les annonces dans les journaux (73 p. 100) ainsi que les guichets emplois ou les tableaux d'affichage des offres d'emploi à un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) (60 p. 100). Les répondants étaient beaucoup moins susceptibles d'avoir compté sur le bouche-à-oreille ou leurs amis (5 p. 100). Ils sont surtout susceptibles d'avoir utilisé les ressources ou les

services par eux-mêmes à un CRHC (70 p. 100) ou dans Internet (32 p. 100) (graphique 3.2).

Graphique 3.2
Point d'accès

Lorsque interrogés à propos du premier endroit où ils ont reçu une aide en personne (c.-à-d. un CRHC, une bibliothèque publique, un bureau d'extension ou ailleurs), plus de la moitié des répondants ont dit avoir parlé au personnel de l'endroit afin d'obtenir de l'aide pour planifier leur stratégie de retour au travail (56 p. 100). Trente et un pour cent d'entre eux ont indiqué qu'ils ont élaboré un plan d'action avec l'aide d'un conseiller en emploi de l'endroit où ils sont d'abord allés. Pas moins de 87 p. 100 de ces répondants ont dit avoir réalisé les activités prévues dans leur plan d'action. Parmi les autres participants (12 p. 100), les motifs les plus courants de non-réalisation des activités du plan d'action étaient l'absence d'intérêt envers la poursuite du plan d'action en raison d'un changement d'orientation (29 p. 100) ou l'obtention d'un emploi (15 p. 100).

3.3.3 Services bilingues

Un important aspect de l'évaluation consiste à savoir si les programmes et les services prévus dans l'EDMT sont offerts dans les deux langues officielles. Les données tirées de l'évaluation formative semblent indiquer que cette exigence a été remplie. Pas moins de 97 p. 100 des participants aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT qui ont répondu à l'enquête disent avoir pu obtenir des renseignements sur les programmes d'emploi dans la langue officielle de leur choix. Parmi les sept répondants qui n'ont pas eu ce privilège (3 p. 100), trois n'ont pu recevoir de renseignements en français et les

trois autres n'ont pu en obtenir en anglais (un répondant n'a pas répondu à cette question). Le fait de ne pouvoir obtenir des renseignements en anglais est fort probablement attribuable à l'absence de documentation écrite plutôt que de renseignements verbaux.

Il ressort des entrevues auprès des informateurs clés du gouvernement que les clients ne demandent presque jamais de services en français, bien que des dispositions puissent être prises au besoin pour la prestation des services dans cette langue.

3.3.4 Souplesse

Les tiers fournisseurs de services sont généralement d'avis que les programmes et les services offerts sont suffisamment souples pour répondre aux besoins de la collectivité. Un tiers signale que l'EDMT prévoit moins de règlements sur ce qui se fait et ce qui ne se fait pas. Toutefois, l'obligation nettement accrue de rendre compte en vertu de l'EDMT nuit peut-être à la souplesse des programmes, étant donné que les formalités administratives plus nombreuses laissent moins de temps pour innover en matière de prestation des services. En outre, parce que l'exécution des programmes est assujettie à un examen plus minutieux, les agents d'exécution peuvent être moins disposés à adapter les programmes aux besoins de la collectivité. L'un d'entre eux croit que cette rigueur peut aussi s'appliquer au personnel de DRHC.

Certains répondants (dont des représentants du gouvernement et des tiers) sont d'opinion que les lignes directrices et les règles relatives à l'administration des PEMS sont très souples, comme le démontrent les partenariats locaux du marché du travail (qui peuvent servir à répondre aux besoins de n'importe quel groupe client) et les fonds mis de côté afin de répondre rapidement aux besoins de la collectivité (p. ex., la fermeture de la mine de Faro). Bien qu'un certain nombre de répondants tiers considèrent qu'ils ont pu adapter les programmes aux besoins de la collectivité, il est également manifeste que les règles et les lignes directrices relatives à l'administration des programmes ne sont pas bien comprises par tout le monde. Par exemple, un répondant croyait à tort que les clients admissibles aux fins de l'AE qui souhaitent obtenir des services sans être des prestataires actifs ne doivent pas être aiguillés vers DRHC, mais plutôt être simplement exclus.

3.3.5 Recours à des organismes tiers

Les informateurs clés du gouvernement sont généralement d'avis que l'un des points forts de la mise en œuvre des PEMS est le lien qui existe entre DRHC et les contractants tiers, et se disent assez satisfaits de cet aspect de la prestation des services. Ces répondants considèrent que le recours à des tiers est efficace et qu'il contribue à une exécution réussie des programmes.

Les agents d'exécution tiers offrent un éventail de services aux clients, dont un counselling personnalisé et des conseils sur l'emploi, des ateliers, l'affichage de postes, des services de jumelage, des trousses d'information, des prêts, de la formation et des compétences professionnelles, ainsi que la planification d'entreprise. En outre, les tiers

participent à une réunion de gestion tenue deux fois l'an, et fournissent de la rétroaction à DRHC au sujet de la conception et de la mise en œuvre des PEMS. Les agents d'exécution considèrent que leur contribution la plus importante est le service personnel direct, qui consiste notamment à diriger les gens vers les services dont ils ont besoin, à motiver les clients et à rehausser leur confiance en soi.

En plus des services qu'ils offrent déjà, les agents d'exécution tiers sont d'avis que les services s'amélioreraient s'ils étaient en mesure de payer les clients pour qu'ils assistent aux cours, d'offrir des programmes d'études à domicile (par exemple, la formation à distance)[20] et d'avoir accès aux données personnelles aussi bien qu'aux données administratives au CRHC de Whitehorse (plutôt qu'à celui de Vancouver). En outre, les intervenants soulignent la nécessité d'accroître l'échange de renseignements pour leur permettre de s'occuper adéquatement des clients, et craignent que ceux-ci ne soient pas au courant des diverses options qui s'offrent à eux, étant donné qu'une entrevue individuelle avec un membre du personnel de DRHC n'a pas toujours lieu.

Les tiers font état de certaines améliorations apportées au processus de prestation des services depuis la mise en œuvre de l'EDMT, notamment en ce qui a trait à la communication des avis d'emplois vacants et des possibilités d'emploi (p. ex., DRHC envoie aux tiers les avis d'emplois vacants par courrier électronique) et à la communication entre le personnel de première ligne. On estime également que des changements positifs découlent de l'EDMT même. Par exemple, un agent d'exécution tiers mentionne que, avant l'entrée en vigueur de l'EDMT, rien ne permettait à DRHC de sous-traiter les services d'aide financière négociée ou de counselling d'emploi, tandis que le pouvoir de sous-traitance dans le cadre de l'EDMT permet à des tiers d'assurer un éventail plus vaste de services. Un autre changement positif serait des partenariats plus solides, notamment avec DRHC, le GTY (en général), le ministère de la Santé et des Services sociaux et celui de l'Enseignement supérieur ainsi que le Collège du Yukon, qui procurent aux tiers le soutien voulu pour assumer leurs responsabilités supplémentaires. En particulier, on considère que ces partenariats font intervenir un plus grand nombre de parties dans la mise en œuvre des PEMS, ce qui réduit le dédoublement des efforts et élargit la base de connaissances sur lesquelles repose la prestation des services (par exemple, la connaissance des besoins et des activités communautaires, l'évaluation du fonctionnement des programmes, etc.). Autre avantage de l'EDMT, la prestation des services est davantage axée sur les clients et cadre donc mieux avec leurs besoins. En outre, la perception (erronée) des tiers selon laquelle les budgets des programmes ont été amputés sans une réduction simultanée des programmes les porte à croire que l'administration des programmes est plus efficace.

Selon les tiers, les lacunes de la structure de prestation des services comprennent le fait que différents ministères n'utilisent pas de formules et de logiciels standard et que les programmes offerts dans la collectivité ne sont pas permanents. De plus, les contractants tiers estiment que leurs rapports avec DRHC et SSS pourraient s'améliorer sur les plans du financement et de la planification à long terme. Une suggestion consiste à intégrer d'autres programmes non prévus par l'EDMT et qui ne font pas l'objet d'un financement selon la partie II afin de réduire le chevauchement, les formalités administratives et les

[20] Bien que ces programmes soient déjà offerts, les informateurs clés tiers n'étaient pas au courant de leur existence.

lacunes sur le plan des programmes. Une autre suggestion consiste à accroître l'établissement de partenariats et le réseautage entre les tiers et le gouvernement afin que les agents d'exécution puissent fournir de la rétroaction et des recommandations sur la façon de modifier les programmes pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

3.3.6 Pratiques administratives inefficaces

La plupart des répondants (dont les représentants du gouvernement, les tiers et les intervenants) perçoivent des chevauchements administratifs dans la prestation des services à certains groupes clients. En voici des exemples :

- différents organismes utilisent différentes méthodes de suivi des clients (c.-à-d. qu'ils font tous un suivi alors qu'un seul suffirait), aucune n'étant satisfaisante;
- chaque agent d'exécution fournit des services d'évaluation semblable en raison de l'absence d'échange de renseignements à cet égard;
- les clients sont contraints de remplir des formulaires semblables lorsqu'ils bénéficient de services auprès de différents agents d'exécution;
- la paperasse et les formalités administratives exigées par DRHC, SSS et le Collège du Yukon se répètent (par exemple, chaque organisme recueille les mêmes renseignements de base sur les clients);
- différents fournisseurs de programmes s'adressent aux mêmes employeurs.

Les suggestions destinées à réduire le chevauchement administratif consistent à améliorer la communication et la coordination entre tous les groupes (c.-à-d. le gouvernement, les fournisseurs de services, les employeurs et les Premières nations), notamment par la mise en commun de tous les fonds destinés aux programmes par le truchement d'un seul organisme, la tenue de réunions structurées périodiques avec le personnel de première ligne et les contractants, la mise sur pied de comités de gestion mixtes[21] (qui existent déjà) et la communication des données d'évaluation et des renseignements de base sur les clients à toutes les parties visées (à noter toutefois que les questions relatives à la protection des renseignements personnels entravent l'échange de renseignements sur les clients).

3.3.7 Ciblage des clients

La plupart des représentants du gouvernement ne croient pas que des groupes clients particuliers soient ciblés. Ceux qui ont une opinion contraire estiment que le ciblage est motivé par des raisons autres que les besoins établis et qu'il avantage des groupes tels que les personnes handicapées, les aînés, les jeunes et les clients âgés.

[21] Il pourrait s'agir du Comité de gestion mixte de l'EDMT qui se réunit quatre fois l'an.

L'une des raisons qui expliquent l'absence de cibles dans le cas des programmes et des services offerts dans le territoire dans le cadre de l'EDMT est le fait que la population du Yukon n'est peut-être pas assez nombreuse pour justifier le ciblage de certains groupes clients. Comme le souligne un répondant, il y a si peu de clients dans l'ensemble des éventuels groupes cibles de différents secteurs, à l'exception des membres des Premières nations, que le nombre de clients appartenant au groupe cible ne suffirait pas à justifier la prestation de services à ce seul groupe. Ainsi, il n'est peut-être pas nécessaire de cibler des groupes clients particuliers au Yukon comme on le fait ailleurs au Canada.

3.3.8 Gestion des cas

La gestion des cas est une approche centrée sur le client qui prévoit la prestation d'une aide adaptée à ses besoins jusqu'à obtention d'un résultat d'emploi. La gestion des cas favorise l'atteinte de l'objectif d'une personne, qui consiste à obtenir et à conserver un emploi, en négociant des plans d'action individualisés, en coordonnant les interventions dans un environnement de partenariat, et en assurant le suivi et le soutien de chacun, selon les besoins, jusqu'à obtention d'un résultat d'emploi.

La gestion des cas joue un rôle important dans la mise en œuvre des PEMS, l'objectif étant de maximiser le rendement du capital investi dans les PEMS. À cette fin, il s'agit, d'une part, de déterminer l'éventail le plus approprié de PEMS, d'assurer la qualité et l'abordabilité des services et d'obtenir des résultats sur le plan de l'emploi et des économies au titre du Compte d'AE, et, d'autre part, de fournir des données à l'appui de la planification locale, de l'amélioration des interventions et de l'obtention de meilleurs résultats. En outre, la gestion des cas soutient les principes qui régissent la mise en œuvre des PEMS, tels que l'exécution centrée sur le client (qui comporte un engagement et une prise en charge de soi) et le partenariat (alors que différents partenaires mettent en œuvre des interventions et des services dispensés à un client commun).

Les représentants des ministères autres que DRHC sont généralement d'avis que l'approche de la gestion des cas est inefficace. Ils la jugent limitée par un système informatique désuet (Contact IV) et doutent que la plupart des agents d'exécution puissent tenir les renseignements à jour. Les représentants du gouvernement considèrent que certains aspects de l'approche de la gestion des cas en minent l'efficacité, dont les suivants :

- un grand nombre de demandes de renseignements et de questions ne peuvent être traitées par les systèmes de données, notamment en ce qui a trait aux démêlés avec la justice ou aux problèmes familiaux, au mode de vie et aux moyens de subsistance actuels (par exemple, vivre des ressources naturelles, etc.), ainsi qu'aux antécédents en matière d'utilisation des programmes et de l'aide au revenu. Ces problèmes associés aux systèmes de données transcendent vraisemblablement les PEMS, et il se peut que leur résolution dépasse le cadre de l'EDMT;

- cette approche nécessite plus de counselling auprès des clients; elle requiert donc beaucoup plus de main-d'œuvre et est plus difficile à offrir aux clients;

- il se peut que cette approche fonctionne à DRHC, mais elle ne peut être transférée d'un ministère à l'autre (c.-à-d. de DRHC à SSS ou au ministère de l'Enseignement supérieur).

Les répondants du ministère de la Santé et des Services sociaux et celui de l'Enseignement supérieur sont généralement d'opinion qu'il n'y a aucune gestion des cas. Cette perception va à l'encontre des points de vue du personnel de DRHC, selon qui, à l'exception des problèmes associés aux systèmes de données et des contraintes de temps, la gestion des cas est efficace. Les répondants des échelons administratifs supérieurs de DRHC mentionnent que la gestion des cas est assurée auprès de tous les clients; toutefois, comme elle peut souvent se limiter à la signature d'une formule de consentement à la divulgation de renseignements, il se peut que certains membres du personnel n'y voient pas une démarche de gestion des cas. En outre, jusqu'à tout récemment, les clients non admissibles aux fins de l'AE ne faisaient pas l'objet d'un suivi.

3.4 Sommaire

Partenariat : Les efforts de partenariat se sont améliorés depuis la mise en œuvre de l'EDMT, bien qu'il puisse être nécessaire d'accroître les partenariats entre les partenaires gouvernementaux et entre les niveaux supérieurs et intermédiaires sur le plan de la communication et de l'échange de renseignements. De l'avis des répondants à cette évaluation, une plus grande consultation des partenaires et une meilleure communication contribueraient à l'amélioration des partenariats. L'établissement de priorités communes parmi les trois ministères partenaires et la création de mesures de soutien appropriées à l'égard des activités de partenariat pourraient aussi améliorer cet aspect de l'EDMT. Il existe aussi un éventail de partenariats entre le gouvernement, les employeurs et la collectivité, y compris des consultations communautaires et des réseaux informels parmi les agents d'exécution tiers. Une plus grande communication et un meilleur échange de renseignements sont considérés comme de bonnes façons de renforcer ces partenariats.

Double emploi et chevauchement. Dans l'ensemble, les programmes et les services offerts dans le cadre de l'EDMT tendent à être plutôt complémentaires aux autres programmes dispensés dans le territoire hors du cadre de l'EDMT. Le principal secteur où un chevauchement est perçu a trait aux types de services offerts par le programme Points de départ et par les clubs de recherche d'emploi. Il faudrait accorder moins d'importance aux autres exemples de chevauchement, puisque certains ont trait à des groupes clients non visés par l'EDMT et que d'autres sont douteux (p. ex., les groupes clients ciblés peuvent se ressembler, alors que les conditions d'admissibilité sont différentes).

Prestation des services. En raison de la pertinence du contenu des programmes et de la commodité des services, la plupart des clients estiment que la prestation des services offerts en vertu de l'EDMT est satisfaisante. Toutefois, on juge nécessaire d'en améliorer certains aspects, dont la qualité des services, notamment en ce qui a trait au counselling et aux conseils en matière de recherche d'emploi, ainsi qu'à l'information sur les types de programmes et de services offerts. Une vaste majorité des répondants à l'enquête utilisent des ressources libre-service, principalement à un CRHC ou par l'intermédiaire d'Internet.

Par ailleurs, bien que l'utilisation de plans d'action pour le retour au travail ne soit que modérée, les clients affichent un taux élevé de réalisation des activités liées à ce plan.

Bon nombre d'agents d'exécution tiers sont d'avis que les programmes conçus à l'origine sont suffisamment souples pour s'adapter aux besoins de la collectivité sans qu'il soit nécessaire de les modifier, mais il est manifeste que certains ne comprennent pas parfaitement les règles et les lignes directrices relatives à l'administration des programmes.

Le travail accompli par les tiers est jugé satisfaisant. Toutefois, l'échange insuffisant de renseignements est considéré comme un obstacle à la gestion efficace des clients par les agents d'exécution. Néanmoins, il existe une perception selon laquelle un certain nombre de changements positifs ont été apportés à la prestation des services dans le cadre de l'EDMT, dont une plus grande autonomie des tiers, l'établissement de partenariats à l'appui de la prestation des services par des tiers et une approche plus centrée sur le client.

Le manque d'échange de renseignements entre les gouvernements et les tiers donne lieu à des chevauchements administratifs du fait que toutes les parties recueillent les mêmes renseignements sur les mêmes clients, que les agents d'exécution fournissent des services d'évaluation semblables, que les clients remplissent des formulaires semblables chaque fois qu'ils bénéficient de services dispensés par différents agents d'exécution, et que différents fournisseurs de services s'adressent aux mêmes employeurs. Les suggestions visant à réduire le chevauchement administratif consistent à améliorer la communication et la coordination entre tous les groupes.

Les répondants venant de ministères autres que DRHC sont généralement d'avis que la gestion des cas est inefficace, alors que ceux de DRHC voient d'un œil plus favorable cet aspect de la prestation des services. Le fait que certains répondants ne venant pas de DRHC prétendent qu'il n'y a aucune gestion des cas ou que cette approche ne fonctionne pas entre les ministères donne à penser qu'ils ne comprennent peut-être pas tout à fait comment et par qui la gestion des cas doit être assurée. Les répondants ont des points de vue plus convergents en ce qui a trait aux faiblesses de cette approche, faisant état notamment des problèmes associés aux systèmes de données (c.-à-d. Contact IV) qui nuisent à la gestion efficace des clients et au fait qu'elle requiert plus de main-d'œuvre.

4. Communication et information

Dans ce chapitre, nous présentons les constatations en ce qui a trait aux questions de communication et d'information relatives à l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT). Les sujets particuliers qui sont abordés comprennent la promotion des programmes et des services, l'information sur le marché du travail, ainsi que le contrôle et la collecte des données. Cette analyse est basée sur les données issues des groupes de discussion, d'un examen des fichiers de données administratives et des entrevues auprès des informateurs clés.

4.1 Promotion des programmes et des services

Dans l'ensemble, les données qualitatives sur la promotion des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) révèlent que cet aspect de la prestation des services laisse plutôt à désirer. Certains participants aux PEMS disent avoir été bien informés dans le cadre des séances d'information de Developpement des ressources humaines Canada (DRHC) et par le personnel du ministère, alors que d'autres mentionnent qu'ils étaient mal informés au moment de commencer le programme et qu'ils se sont inscrits seulement parce qu'on leur a dit de le faire, sans vraiment comprendre la nature de leur participation au programme ni les objectifs du programme même. De plus, les clients étaient généralement déconcertés lorsqu'il s'agissait de déterminer qui offrait quels services, et la plupart reconnaissent qu'ils ne savaient pas comment examiner d'autres options par eux-mêmes.

Les intervenants et les représentants du gouvernement abondent dans le même sens que les participants et estiment que ces derniers n'avaient pas une compréhension globale des programmes et des services qui s'offraient à eux dans le cadre et hors du cadre de l'EDMT. De même, les représentants du gouvernement considèrent que les fournisseurs tiers doivent être mieux informés de l'éventail des programmes et des services offerts par d'autres organismes afin de rehausser la complémentarité globale des programmes et des services offerts dans le territoire, bien qu'il existe déjà un réseau informel parmi les agents d'exécution tiers. Ces répondants soulignent également la nécessité de promouvoir les programmes auprès des employeurs afin de les sensibiliser davantage et d'accroître leur taux de participation. Les employeurs avouent qu'ils connaissaient très peu les programmes offerts et qu'ils ont entendu parler des programmes auxquels ils ont participé lorsque DRHC a fait des appels pour recruter des employeurs ou par le biais du bouche-à-oreille.

Les représentants du gouvernement et les tiers mentionnent que la publicité faite au CRHC et aux bureaux des agents d'exécution tiers, ainsi qu'à la radio et dans les journaux constitue le principal moyen de faire la promotion des programmes actuellement. Plusieurs répondants estiment que le bouche-à-oreille est la façon la plus efficace de promouvoir les PEMS. Des efforts sont consacrés à l'amélioration de la communication et de la promotion des PEMS, comme en témoigne le fait que DRHC et ses partenaires se sont réunis pour trouver des idées qui permettraient d'améliorer la situation. Un des obstacles qui empêchent les ministères de promouvoir efficacement les

programmes qu'ils sont chargés d'exécuter (p. ex., les subventions salariales ciblées [SSC]) est l'absence d'un budget de promotion des programmes.

Les tiers sont d'avis que les renseignements qu'ils fournissent aux clients sont tout à fait appropriés, à savoir des renseignements sur les sources de financement pour la formation et les collèges, une aide à l'établissement d'un budget, le repérage d'information sur le marché du travail à des fins de recherche sur les professions et les carrières, des renseignements individualisés sur la raison d'être et la logistique des programmes (p. ex., comment présenter une demande, s'inscrire, etc.), des renseignements sur d'autres programmes offerts dans la collectivité et des aiguillages, des brochures décrivant les services offerts par d'autres agents d'exécution, ainsi que des explications verbales quant à la marche à suivre pour remplir les formulaires de demande (un répondant a mentionné qu'il serait très utile de préparer à l'intention des clients un guide décrivant chacune des étapes du processus de demande de participation).

4.2 Information sur le marché du travail

Les données qualitatives traduisent des points de vue contrastés sur la suffisance de l'information sur le marché du travail (IMT) offerte à l'appui des initiatives mises en œuvre auprès des clients et des employeurs. Un certain nombre d'agents d'exécution tiers et de représentants du gouvernement ont fait valoir que cet aspect de la prestation des services est tout à fait satisfaisant. À l'appui de leurs propos ils ont mentionné un certain nombre de sources d'IMT, dont la possibilité de téléphoner aux agents d'IMT à DRHC, les brochures de Travail-Avenir du Yukon et de la C.-B., les profils des collectivités, les renseignements provenant du Bureau des statistiques du Territoire du Yukon, le bouche-à-oreille et les connaissances locales, les ressources d'IMT pertinentes dont disposent d'autres fournisseurs tiers, la possibilité de faire des recherches sur les professions en plaçant des appels ou en se rendant chez les employeurs qui œuvrent dans les secteurs d'intérêt, ainsi que l'abondante IMT disponible sur Internet (par exemple, sites Web de Yukon Travail-Avenir, des Profils des collectivités du Yukon et du Bureau des statistiques du Yukon). Les sources électroniques d'IMT sont peut-être moins accessibles, mais elles sont mises à jour plus facilement que ne le sont les documents imprimés (les versions imprimées de Yukon Travail-Avenir n'ont pas été mises à jour aussi récemment que l'a été le site Web en raison du coût prohibitif de cette activité). En outre, la plupart des collectivités bénéficient d'un accès électronique, et il existe un certain nombre de mesures de soutien pour aider les utilisateurs intéressés à accéder à ces ressources et à les utiliser (par exemple, une formation à l'intention des enseignants, des étudiants et du personnel, des séminaires à l'intention des employés du gouvernement).

D'autres répondants sont d'avis que l'information sur le marché du travail peut encore être améliorée. Selon un certain nombre de clients, les agents d'exécution tiers qui offrent le programme Points de départ fournissent beaucoup plus d'IMT que ne le fait le personnel de DRHC; l'information sur le marché du travail (IMT) n'est pas facilement accessible et il faut fouiller pour la trouver; il arrive souvent que l'IMT disponible ne correspond pas à la réalité du Yukon; et elle n'est jamais propre aux collectivités. Les opinions contradictoires exprimées par les répondants à propos de l'IMT laissent

entendre que la question a peut-être moins à voir avec l'offre d'IMT qu'avec le besoin de promouvoir ces sources d'information et/ou d'améliorer la capacité des utilisateurs d'avoir accès à cette information.

4.3 Contrôle et collecte des données

Les intervenants et les tiers s'entendent généralement pour dire que l'échange insuffisant de renseignements sur les clients nuit au service à la clientèle et à l'élaboration des programmes. Cette lacune occasionne un chevauchement administratif du fait que tous les agents d'exécution doivent faire des évaluations et présenter des comptes rendus séparément, ce qui entrave la capacité des tiers d'assurer un service à la clientèle efficace.

En outre, certains indices portent à croire que la collecte de données sur les clients laisse à désirer. Comme nous le mentionnons dans la section consacrée à la méthode, dix fichiers distincts sur les participants ont servi à la constitution de l'échantillon de l'enquête auprès des participants, à savoir six fichiers imprimés et quatre fichiers électroniques. Un de ces fichiers électroniques était en fait un chiffrier électronique provenant du bureau de DRHC, région de la C.-B. et du Yukon, qui avait été extrait du Système national des services d'emploi (SNSE). Un examen des fichiers imprimés a révélé que les deux tiers des cas imprimés ne figuraient pas dans le chiffrier électronique de DRHC, et que seul un petit nombre de cas apparaissant dans le chiffrier électronique figuraient dans le fichier du plan d'action. L'ensemble de ces constatations tendent à démontrer que les systèmes actuels de suivi et de contrôle ne parviennent peut-être pas à saisir les données complètes sur les participants aux PEMS. En outre, les informateurs clés de la phase I ont mentionné que la saisie des données sur les participants et les résultats peut être retardée par des contraintes opérationnelles. Comme l'entrée de la plupart de ces données est assurée par des contractants, l'actualité et la fiabilité des données peuvent poser problème.

Enfin, les données tirées des entrevues menées auprès des informateurs clés lors de la phase I de l'évaluation révèlent aussi que les systèmes internes de DRHC ont été modifiés en 1998 et que ces changements ont peut-être eu une incidence sur les comparaisons entre les résultats antérieurs et postérieurs à la mise en œuvre de l'EDMT[22].

---

[22] Il existe un certain nombre de différences entre les systèmes de contrôle antérieurs et postérieurs à la mise en œuvre de l'EDMT, qui pourraient expliquer ou pas ces réponses des informateurs clés de la phase I. Tout d'abord, avant la Loi sur l'assurance-emploi (AE), le territoire tenait des statistiques opérationnelles (p. ex., nombre de séances de counselling et d'aiguillages), mais il ne faisait pas le suivi des emplois obtenus ou des économies réalisées. Ensuite, les chiffres cibles de l'EDMT ont augmenté à chaque exercice, mais seulement de façon négligeable et conformément aux augmentations budgétaires. Enfin, la mise en œuvre de la gestion des cas et de Contact IV a eu lieu quelque temps entre juin et août 1996, de façon à coïncider avec les modifications apportées à la Loi sur l'assurance-emploi (AE). Bien que le système n'ait pu produire de chiffres (c.-à-d. le nombre d'emplois et les économies au titre de l'AE) pour juillet et août, il a pu en produire en septembre 1997. À la fin de l'exercice 1997, le CRHC de Whitehorse avait dépassé ses objectifs. Toutefois, à la suite d'un examen du système des résultats, des « corrections » ont été apportées, et l'on s'est aperçu que les objectifs n'avaient pas été atteints. Comme l'EDMT est entrée en vigueur 12 mois plus tard, il semblerait que les mêmes systèmes et règles aient été en vigueur pendant au moins un an avant la mise en œuvre de l'EDMT.

4.4 Sommaire

Promotion des programmes et des services. La promotion des programmes dispensés dans le cadre de l'EDMT s'est révélée inadéquate à l'échelle de la collectivité. La nature et les objectifs des programmes n'étaient pas clairs pour de nombreux clients avant leur participation, et ceux-ci ne comprenaient pas parfaitement toutes les options de programme qui s'offraient à eux. De plus, les agents d'exécution tiers sont d'avis qu'ils doivent être mieux informés de l'éventail des programmes et des services offerts dans le territoire et qu'il importe de promouvoir les programmes auprès des employeurs.

Information sur le marché du travail. Les répondants ont des points de vue différents quant à l'offre d'information sur le marché du travail (IMT) et à sa qualité. Certains répondants estiment que l'IMT est abondante, alors que d'autres jugent que l'information est inaccessible et peu utile parce qu'elle est rarement propre au Yukon ou aux collectivités. Dans l'ensemble, les résultats semblent indiquer que l'IMT ne manque pas, mais que les gens y ont un accès limité et/ou qu'ils sont peu au courant de son existence.

Contrôle et collecte des données. Les systèmes actuels de contrôle et de collecte des données sont jugés insuffisants. Les répondants sont d'avis que l'échange insuffisant de renseignements sur les clients nuit au service à la clientèle et à l'élaboration des programmes. De plus, les données recueillies lors de l'élaboration de la base de sondage aux fins de l'enquête auprès des participants révèlent que les systèmes de suivi et de contrôle actuels ne parviennent peut-être pas à saisir les données complètes sur les participants aux PEMS.

5. *Incidences et résultats*

Dans ce chapitre, nous présentons les données issues de l'évaluation formative qui ont trait aux résultats des prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) à ce jour. Il importe de se rappeler que les résultats présentés dans ce chapitre ne donnent qu'un aperçu préliminaire de la pertinence des PEMS. Comme il s'est écoulé relativement peu de temps depuis la mise en œuvre de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT), il est probable que bon nombre des incidences et des résultats des PEMS qui seront observés en bout de ligne ne se soient pas encore manifestés.

En outre, dans le cadre de la présente évaluation, les mesures de résultats des programmes reposent sur un modèle quasi-expérimental. Ce type de modèle offre un autre moyen d'examiner la causalité dans des situations qui ne se prêtent pas à des contrôles expérimentaux et où il est presque impossible d'examiner autrement les points qui présentent un intérêt, notamment les répercussions de la participation aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT sur le comportement face à l'emploi et à l'activité sur le marché du travail chez les participants. Ces modèles permettent de tenir compte d'autant de menaces à la validité que possible (par exemple, les différences préexistantes entre les deux groupes qui rivalisent avec la variable d'intérêt [p. ex., la participation aux programmes] pour expliquer toute différence observée, ce qu'on appelle autrement les facteurs confusionnels), mais il leur manque au moins une des deux autres propriétés qui caractérisent les vraies expériences, soit la répartition au hasard et un groupe témoin. Bien qu'un groupe témoin soit bel et bien employé dans l'évaluation actuelle, les participants et les membres du groupe témoin n'ont pas été attribués au hasard à leur groupe respectif et, de ce fait, les différences inhérentes entre les membres de ces deux groupes (c.-à-d. des différences qui ont incité certains à participer et d'autres à ne pas participer) offrent une autre explication de toute incidence observée des programmes. Des analyses à variables multiples peuvent permettre de tenir compte simultanément de nombreux facteurs éventuellement confusionnels, mais il est trop tôt (c.-à-d. qu'il s'est écoulé trop peu de temps depuis la mise en œuvre de l'EDMT) pour évaluer les incidences différentielles des PEMS. Ainsi, les constatations descriptives ayant trait aux incidences des programmes sont présentées à des fins d'explication seulement. Les résultats différentiels seront mesurés dans le cadre de l'évaluation-bilan.

5.1 Incidences sur les clients – Résultats descriptifs

5.1.1 Autonomie

Les tiers et les représentants du gouvernement laissent entendre qu'un certain nombre de programmes et de caractéristiques de la prestation des services peuvent aider les clients à assumer une plus grande responsabilité face à leur situation d'emploi, dont le programme d'aide au travail indépendant (peut-être parce qu'il impose des délais très précis pour la réussite du client), la formation et la reconnaissance des titres de compétence, l'éducation de

base, les aptitudes à la vie professionnelle, les compétences professionnelles, l'aide et le suivi postérieurs à la formation, les conseils, le développement de la confiance en soi, l'offre d'information sur le marché du travail (IMT) et la participation du client à l'aide offerte. Un autre tiers se dit d'avis que, dans l'ensemble, le simple fait d'acquérir des compétences supplémentaires liées à l'emploi, qu'il s'agisse d'aptitudes à la recherche d'emploi ou d'une formation particulière, est susceptible de réduire la dépendance des clients à l'égard du soutien du revenu. De plus, les représentants du gouvernement estiment que les programmes réduisent la dépendance envers le soutien du revenu, à la condition qu'un certain nombre d'autres facteurs soient présents, notamment des emplois dont la rémunération est supérieure aux montants du soutien du revenu, des interventions qui surviennent plus tôt dans l'historique de travail des clients, une plus grande coordination entre les programmes, un plus grand nombre de partenaires communautaires, un contact davantage personnalisé, un accent plus prononcé mis sur la motivation et l'orientation à long terme.

Au nombre des obstacles perçus à l'autonomie des clients figurent le manque de financement des services de garde de jour et d'autres besoins non liés à l'emploi (par exemple, le loyer, la nourriture, etc.), la perte des prestations d'invalidité ou d'aide sociale (AS) lorsque les clients participent aux PEMS, l'inaccessibilité des services en dehors de Whitehorse, la nécessité de modifier le mode de vie (p. ex., s'adapter à un mode de vie comportant un emploi, un horaire, etc.) et l'incapacité des clients de planifier à l'avance afin de répondre à la demande sur le marché du travail. Un autre obstacle à la capacité d'autosuffisance est l'attitude générale ancrée chez certaines personnes qui en sont venues à dépendre d'une aide au revenu (AE ou AS). En effet, certains clients tendent à continuer de toucher des prestations d'AE jusqu'à ce qu'elles soient épuisées et à chercher du travail seulement lorsqu'ils n'ont rien à perdre en quittant un nouvel emploi. Enfin, certains fournisseurs de services de formation sont d'avis que le taux d'achèvement des cours de formation est bien plus élevé quand les agents d'exécution peuvent payer les clients pour qu'ils assistent aux cours, au même titre que s'ils étaient des employés salariés.

Certains agents d'exécution tiers considèrent que le recours à une aide financière négociée (AFN) accroît l'engagement des participants vis-à-vis de leur programme particulier, parce que le montant de l'aide est basé sur les besoins de chaque client et que celui-ci participe plus activement à l'élaboration de son plan d'emploi. On estime que l'AFN encourage les clients à assumer la responsabilité première qui consiste à déterminer leurs besoins d'emploi et à partager le coût de l'aide, mais qu'elle contribue moins à réduire la dépendance à l'égard du soutien du revenu (par exemple, l'AE ou l'AS) ou à accroître l'emploi, étant donné la perception selon laquelle les facteurs environnementaux, dont un chômage élevé, influent plus fortement sur ces résultats. Un répondant est d'avis que l'AFN n'est pas un obstacle à la formation puisque les clients qui sont incapables de payer une partie de la formation peuvent recevoir le plein montant de leurs frais de formation.

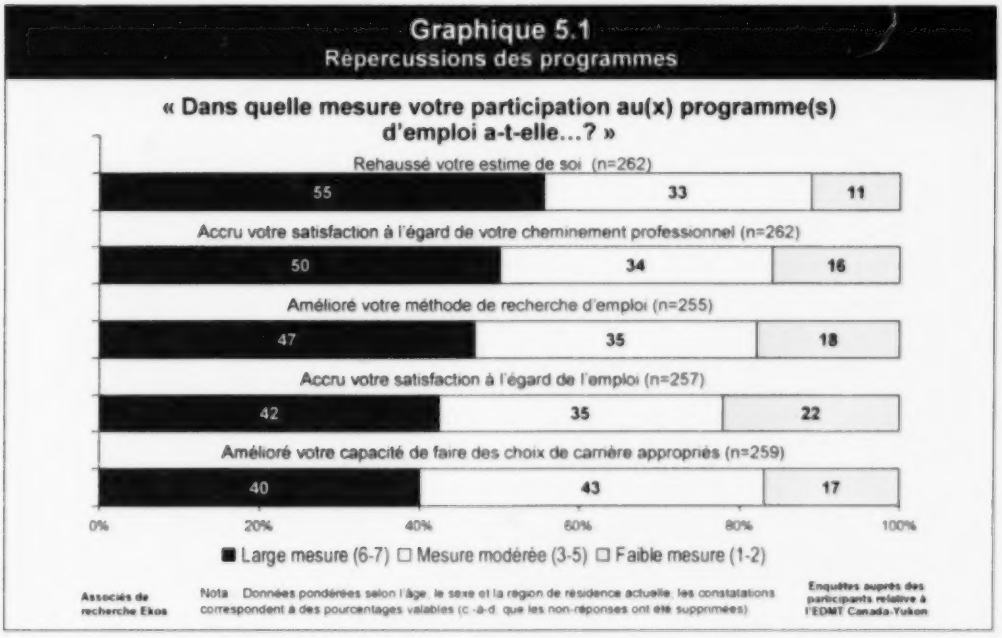
Les données qualitatives venant des tiers fournissent des résultats contrastés sur la mesure dans laquelle les clients sont tenus d'endosser la responsabilité de préparer un plan d'action pour leur retour au travail. Selon certains répondants, tout le monde devait avoir un plan d'action; toutefois, d'autres ont signalé que seule une proportion modérée de

clients en avaient élaboré un. Les données qualitatives et les constatations tirées de l'enquête semblent indiquer que la vaste majorité des clients qui ont élaboré un plan d'action (entre 71 p. 100 et 80 p. 100 des participants aux programmes) le mènent à bien, ce que certains informateurs clés attribuent en partie au manque d'emplois au Yukon. En outre, les agents tiers qui obligent les clients à élaborer un plan d'action indiquent qu'ils ont fait un suivi du plan auprès des clients, tandis que certains ont aussi des protocoles détaillés en matière de suivi pour les clients qui reçoivent une formation.

5.1.2 Perceptions au sujet des répercussions des programmes

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête démontrent qu'à peu près quatre cinquièmes des répondants sont d'avis que les PEMS ont eu à tout le moins des répercussions positives modérées sur chacun des aspects mesurés. Les répondants ont surtout tendance à penser que les PEMS ont eu d'importances répercussions positives (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) sur leur estime de soi (55 p. 100), leur satisfaction à l'égard de leur cheminement professionnel (50 p. 100) et leurs aptitudes à chercher un emploi (47 p. 100). Les répondants sont moins susceptibles de croire que les PEMS ont eu des incidences positives sur leur satisfaction à l'égard de l'emploi (42 p. 100) et leur capacité de faire des choix de carrière appropriés (40 p. 100) (graphique 5.1).

Graphique 5.1
Répercussions des programmes



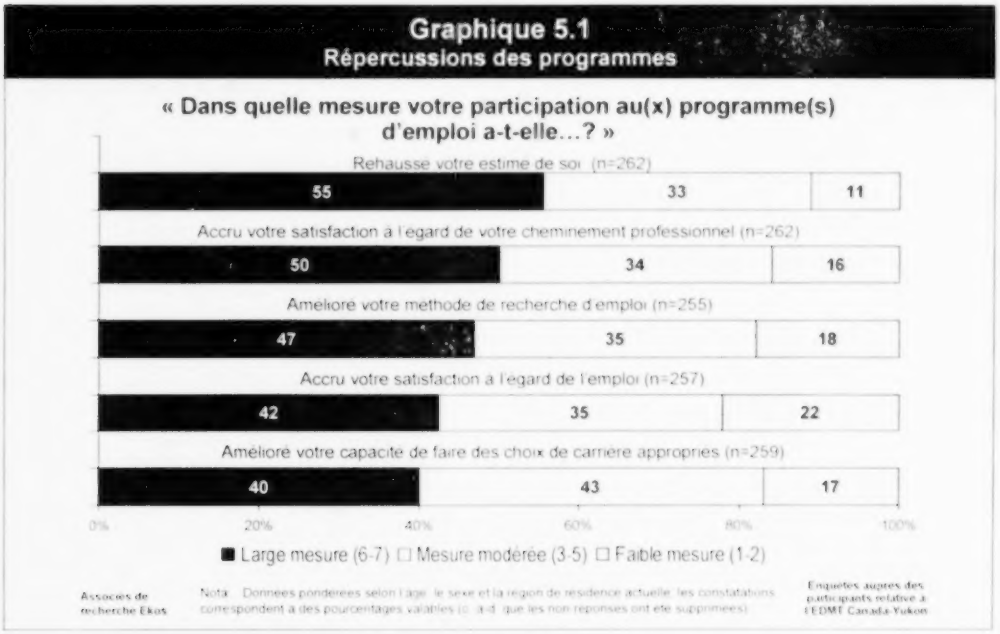
Bon nombre des participants aux groupes de discussion sont d'avis que la véritable réussite des programmes repose sur l'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle et la croissance personnelle. Les programmes apportent aux clients un but constructif et un réseau de soutien formé de personnes vivant une situation semblable. On considère que

clients en avaient élaboré un. Les données qualitatives et les constatations tirées de l'enquête semblent indiquer que la vaste majorité des clients qui ont élaboré un plan d'action (entre 71 p. 100 et 80 p. 100 des participants aux programmes) le mènent à bien, ce que certains informateurs clés attribuent en partie au manque d'emplois au Yukon. En outre, les agents tiers qui obligent les clients à élaborer un plan d'action indiquent qu'ils ont fait un suivi du plan auprès des clients, tandis que certains ont aussi des protocoles détaillés en matière de suivi pour les clients qui reçoivent une formation.

5.1.2 *Perceptions au sujet des répercussions des programmes*

Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête démontrent qu'à peu près quatre cinquièmes des répondants sont d'avis que les PEMS ont eu à tout le moins des répercussions positives modérées sur chacun des aspects mesurés. Les répondants ont surtout tendance à penser que les PEMS ont eu d'importances répercussions positives (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) sur leur estime de soi (55 p. 100), leur satisfaction à l'égard de leur cheminement professionnel (50 p. 100) et leurs aptitudes à chercher un emploi (47 p. 100). Les répondants sont moins susceptibles de croire que les PEMS ont eu des incidences positives sur leur satisfaction à l'égard de l'emploi (42 p. 100) et leur capacité de faire des choix de carrière appropriés (40 p. 100) (graphique 5.1).

Graphique 5.1
Répercussions des programmes



Bon nombre des participants aux groupes de discussion sont d'avis que la véritable réussite des programmes repose sur l'apprentissage de l'autonomie fonctionnelle et la croissance personnelle. Les programmes apportent aux clients un but constructif et un réseau de soutien formé de personnes vivant une situation semblable. On considère que

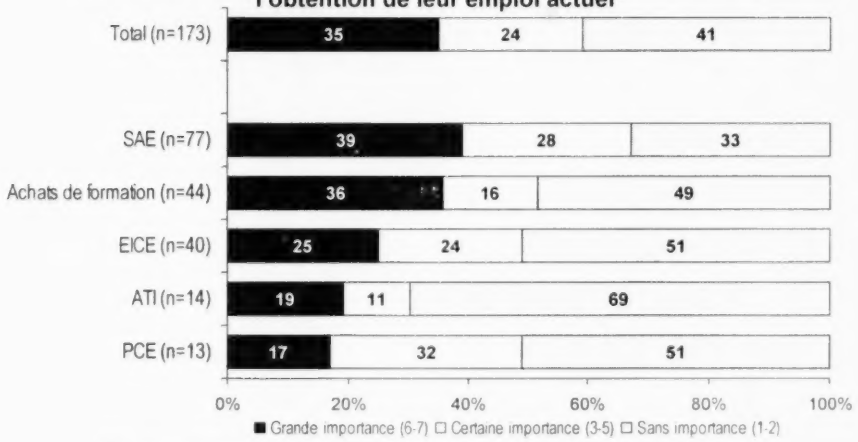
ce sont les programmes axés sur l'expérience en milieu de travail, la formation et la simulation d'emploi qui contribuent le plus à la réussite des interventions. Les programmes de placement professionnel sont jugés les moins efficaces lorsque le placement est de trop courte durée (c.-à-d. 20 semaines).

5.1.3 Importance cotée de l'aide

On a demandé aux répondants à l'enquête d'évaluer dans quelle mesure les services d'emploi dispensés les avaient aidés à obtenir leur emploi actuel ou le plus récent. Comme le montre le graphique 5.2, 17 p. 100 des répondants à l'enquête auprès des participants qui ont occupé un emploi au cours de la période postérieure au programme estimaient que ce dernier avait été très important à cet égard (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points). Quatorze pour cent ont déclaré que le programme avait eu une certaine importance (cote de 3 à 5 sur une échelle de sept points), et 67 p. 100 jugeaient que l'importance du programme avait été minime (cote de 1 ou de 2 sur une échelle de sept points) pour ce qui est de les aider à obtenir un emploi. Les participants aux SAE et aux achats de formation sont les plus susceptibles de dire que le programme d'emploi était d'une grande importance pour l'obtention d'un emploi (39 p. 100 et 38 p. 100, respectivement), alors que les participants au programme d'aide au travail indépendant et au PCE sont les moins susceptibles d'être du même avis (19 p. 100 et 16 p. 100, respectivement).

Graphique 5.2
Importance cotée des services d'emploi

Pourcentage pondéré des participants employés après le programme qui ont évalué l'importance des services d'emploi dispensés pour l'obtention de leur emploi actuel*



Nota : Résultats globaux pondérés selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge; résultats par programme pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge. Les constatations correspondent à des pourcentages valables (c.-à-d. que les non-réponses sont exclues).

*Comme un seul participant aux SSC a répondu à cette question, ce résultat n'est pas indiqué.

Associés de recherche Ekos

Enquêtes auprès des participants relative à l'EDMT Canada-Yukon

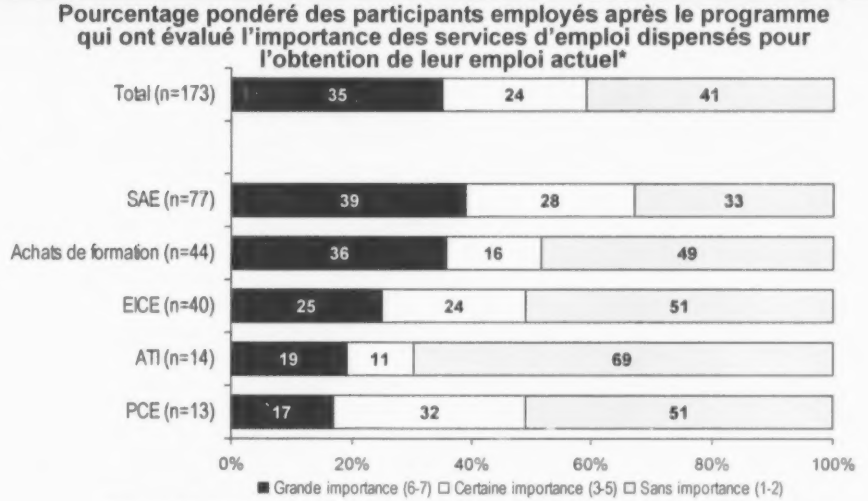
Il convient de signaler que cette question a été posée uniquement aux répondants qui ont exercé un emploi au cours de la période postérieure à l'intervention et aux répondants qui n'ont pas persévéré (c.-à-d. les participants au programme d'aide au travail indépendant qui

ce sont les programmes axés sur l'expérience en milieu de travail, la formation et la simulation d'emploi qui contribuent le plus à la réussite des interventions. Les programmes de placement professionnel sont jugés les moins efficaces lorsque le placement est de trop courte durée (c.-à-d. 20 semaines).

5.1.3 Importance cotée de l'aide

On a demandé aux répondants à l'enquête d'évaluer dans quelle mesure les services d'emploi dispensés les avaient aidés à obtenir leur emploi actuel ou le plus récent. Comme le montre le graphique 5.2, 17 p. 100 des répondants à l'enquête auprès des participants qui ont occupé un emploi au cours de la période postérieure au programme estimaient que ce dernier avait été très important à cet égard (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points). Quatorze pour cent ont déclaré que le programme avait eu une certaine importance (cote de 3 à 5 sur une échelle de sept points), et 67 p. 100 jugeaient que l'importance du programme avait été minime (cote de 1 ou de 2 sur une échelle de sept points) pour ce qui est de les aider à obtenir un emploi. Les participants aux SAE et aux achats de formation sont les plus susceptibles de dire que le programme d'emploi était d'une grande importance pour l'obtention d'un emploi (39 p. 100 et 38 p. 100, respectivement), alors que les participants au programme d'aide au travail indépendant et au PCE sont les moins susceptibles d'être du même avis (19 p. 100 et 16 p. 100, respectivement).

Graphique 5.2
Importance cotée des services d'emploi



Nota : Résultats globaux pondérées selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge; résultats par programme pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge. Les constatations correspondent à des pourcentages valables (c.-à-d. que les non-réponses sont exclues).
*Comme un seul participant aux SSC a répondu à cette question, ce résultat n'est pas indiqué.

Associés de recherche Ekos

Enquêtes auprès des participants relative à l'EDMT Canada-Yukon

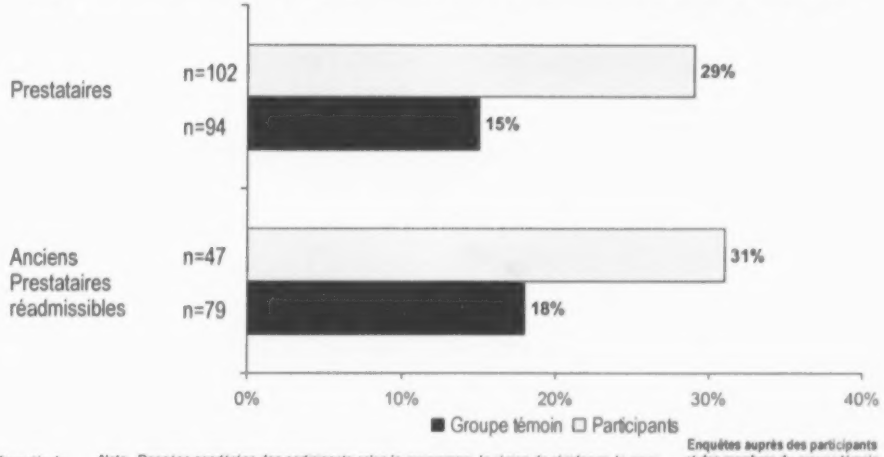
Il convient de signaler que cette question a été posée uniquement aux répondants qui ont exercé un emploi au cours de la période postérieure à l'intervention et aux répondants qui n'ont pas persévéré (c.-à-d. les participants au programme d'aide au travail indépendant qui

ont cessé d'exploiter leur entreprise ou les participants aux programmes des subventions salariales ou des partenariats pour la création d'emplois qui n'ont pas été embauchés par l'employeur hôte au terme du programme). Si l'on suppose que les persévérants (c.-à-d. ceux qui ont continué d'exploiter leur entreprise ou d'exercer l'emploi qu'ils occupaient dans le cadre de leur programme après que celui-ci a pris fin) ont répondu « grande importance » à cette question, l'importance cotée des services d'emploi s'accroît considérablement chez les participants au programme d'aide au travail indépendant (taux passant de 19 p. 100 à 74 p. 100) et au PCE (taux passant de 16 p. 100 à 65 p. 100).

Bien que les cotes d'importance attribuées par les participants à leur programme d'emploi soient plutôt modestes, une comparaison des réponses à l'enquête auprès des participants et à l'enquête auprès du groupe témoin révèle que, dans l'ensemble, les participants sont quelque peu plus susceptibles que ne le sont les répondants du groupe témoin de dire que les services d'emploi qu'ils ont reçus étaient d'une grande importance pour l'obtention d'un emploi (graphique 5.3). Cette constatation donne à penser que les participants aux programmes offerts dans le cadre de l'EDMT ont un avantage par rapport aux non-participants.

Graphique 5.3
Importance des services d'emploi, selon le type de répondant

Pourcentage pondéré des répondants employés après le programme qui ont déclaré que les services d'emploi avaient été importants (6, 7 sur une échelle de sept points) pour l'obtention de leur emploi actuel



Associés de recherche Ekos — Nota: Données pondérées des participants selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge. Données pondérées du groupe témoin selon la région de résidence, le sexe et l'âge. — Enquêtes auprès des participants et des membres du groupe témoin relatives à l'EDMTCanada-Yukon

Taux d'emploi

Le tableau 5.1 présente les divers résultats d'emploi obtenus par les répondants à l'enquête auprès des participants et à l'enquête auprès du groupe témoin. Dans l'ensemble, ces résultats donnent à penser qu'il peut exister un avantage quelconque pour les prestataires participants par rapport aux prestataires du groupe témoin.

Le premier volet du tableau 5.1 montre qu'une vaste majorité de participants et de membres du groupe témoin ont mentionné qu'ils occupaient un emploi depuis la fin du programme ou la date de référence. La fréquence de l'emploi à un moment quelconque pendant la période postérieure au programme est élevée pour l'ensemble des répondants, variant de 78 p. 100 chez les participants aux services d'aide à l'emploi (SAE) à 100 p. 100 chez les participants au programme des SSC. Les prestataires participants sont plus susceptibles que leurs homologues du groupe témoin d'indiquer qu'ils ont occupé un emploi à un moment donné au cours de la période postérieure au programme (86 p. 100 et 76 p. 100, respectivement), bien qu'aucune différence n'ait été observée entre ces deux groupes en ce qui a trait aux taux d'emploi des anciens prestataires réadmissibles.

Un examen des taux d'emploi selon les profils sociodémographiques des répondants (non présentés ici) révèle que le taux d'emploi est plus élevé chez les répondants ne faisant pas partie d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi.

Une autre façon de mesurer les répercussions des programmes dispensés dans le cadre de l'EDMT consistait à établir une comparaison entre la situation d'activité au cours de la semaine précédant l'intervention ou la date de référence et celle au moment de l'enquête. En général, ces constatations montrent des changements positifs sur le plan de l'emploi entre la période antérieure et la période postérieure à l'intervention, et ce, pour toutes les PEMS, les changements les plus importants s'étant produits chez les participants par rapport aux membres du groupe témoin.

Comme le montre le tableau 5.2, la croissance globale de l'emploi entre la période antérieure et la période postérieure au programme est plus forte chez les participants que chez le groupe témoin. Il importe de signaler, cependant, que les augmentations plus modestes du taux d'emploi qui ont été observées chez le groupe témoin s'expliquent, du moins en partie, par l'effet de plafonnement résultant du taux d'emploi plus élevé pendant la période antérieure à la date de référence. Le taux de chômage (neuvième rangée du tableau 5.2) a régressé tant chez l'ensemble des participants que chez les prestataires du groupe témoin au moment de l'enquête, mais les premiers ont affiché des réductions beaucoup plus importantes du taux de chômage (qui est tombé de 67 p. 100 à 24 p. 100 chez les prestataires et de 67 p. 100 à 26 p. 100 chez les anciens prestataires réadmissibles), tandis que le taux de chômage chez les prestataires du groupe témoin a baissé plus modérément (passant de 46 p. 100 à 39 p. 100). Par rapport aux autres groupes, les anciens prestataires réadmissibles du groupe témoin ont affiché une légère hausse du taux de chômage (qui est passé de 12 p. 100 à 18 p. 100) entre la période préalable et la période postérieure au programme, bien que le taux de chômage postérieur au programme ait été bien moins élevé parmi ces répondants que chez les autres groupes.

Tableau 5.1
Sélection d'indicateurs des résultats d'emploi pondérés parmi les participants aux PEMS, selon l'intervention et l'état de prestataire d'AE ou d'ancien prestataire réadmissible, et parmi les membres du groupe témoin

	Participants aux PEMS selon le programme							Participants aux PEMS selon l'état de la demande		Groupe témoin selon l'état de la demande	
	Total	PCE	Aide au travail indépendant	SSC	SAE	EICE	Achats de formation	Prestataires d'AE	Anciens prestataires réadmissibles	Prestataires d'AE	Anciens prestataires réadmissibles
1. Ont exercé un emploi à un moment donné depuis la fin du programme ou la date de référence (taux de répartition)											
Oui	84	91	98	100	78	78	90	86	87	76	86
Non	15	9	2	0	20	21	6	13	11	24	13
NSP/ PDR	1	0	0	0	2	1	4	1	2	0	1
N	272	37	43	7	107	54	51	136	69	162	139
2. Ont travaillé pendant 12 semaines consécutives depuis la fin du programme ou la date de référence (taux de répartition)*											
Oui	71	86	85	82	66	68	68	88	71	84	92
Non	29	14	15	18	34	32	30	12	28	16	7
NSP/ PDR	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0
N	272	37	43	7	107	54	50	133	71	118	118
3. Nombre d'employeurs depuis la fin du programme ou la date de référence (chez les participants qui ont eu au moins un employeur — taux de répartition)*											
Un	66	75	90	100	51	56	53	71	61	70	77
Deux	19	16	7	0	20	33	20	18	21	25	17
Trois ou plus	14	9	2	0	19	9	24	11	16	5	6
NSP/ PDR	1	0	0	0	2	2	4	1	3	0	1
Moyenne	1,6	1,5	1,1	1,0	1,8	1,6	2,0	1,5	1,7	1,4	1,3
N	226	32	41	5	81	43	47	131	66	117	115

Source : Enquête auprès des participants et enquête auprès du groupe témoin relatives à l'EDMT Canada-Yukon

Nota : Les résultats d'ensemble des participants et les résultats d'après l'état de prestataire sont pondérés selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge. Les résultats des participants par programme sont pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge. Les résultats du groupe témoin d'après l'état de prestataire sont pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge.

* Sont exclus les répondants qui n'ont pas exercé d'emploi au cours de la période postérieure au programme.

Tableau 5.2
Situation d'emploi avant et après l'intervention*
chez les participants et le groupe témoin, selon l'état de prestataire

	Participants selon l'état de la demande				Groupe témoin selon l'état de la demande			
	Prestataires d'AE		Anciens prestataires réadmissibles		Prestataires d'AE		Anciens prestataires réadmissibles	
	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après
Occupés	22	**60**	17	**63**	41	**53**	73	**70**
Travail indépendant	2	**11**	1	**12**	4	**6**	6	**6**
Emploi à plein temps à l'année	6	**27**	3	**29**	10	**24**	41	**52**
Emploi à temps partiel à l'année	3	**7**	6	**12**	4	**6**	4	**5**
Emploi saisonnier à plein temps	8	**5**	1	**1**	9	**5**	9	**3**
Emploi saisonnier à temps partiel	1	**1**	1	**2**	5	**3**	2	**1**
Emploi contractuel	0	**5**	0	**1**	4	**2**	6	**3**
Emploi occasionnel	2	**4**	5	**6**	5	**7**	5	**0**
Sans emploi et à la recherche de travail	67	**24**	67	**26**	46	**38**	12	**18**
Étudiants/aux études	2	**10**	0	**6**	1	**2**	5	**2**
Inactifs	5	**5**	11	**3**	13	**5**	9	**10**
NSP/PDR	3	**2**	5	**0**	0	**0**	2	**0**
n non pondéré	**152**		**78**		**162**		**139**	

Source : Enquête auprès des participants et enquête auprès du groupe témoin relatives à l'EDMT Canada-Yukon

Nota : Les résultats de l'enquête auprès des participants d'après l'état de prestataire sont pondérés selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge; les résultats de l'enquête auprès du groupe témoin sont pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge.

* La situation d'emploi avant l'intervention renvoie à la semaine précédant le début de l'intervention ou la date de référence, tandis que la situation d'emploi après l'intervention correspond à la situation d'activité des répondants au moment de l'enquête.

Des changements positifs au niveau de l'emploi ont également été observés pour tous les programmes à l'étude (somme des rangées 1 à 7 au tableau 5.3). Tous les groupes ont au moins doublé leur taux d'emploi global, et les changements positifs les plus importants à cet égard se sont produits chez les participants au programme d'aide au travail indépendant (ATI) (dont le taux est passé de 19 p. 100 à 81 p. 100) et chez les participants au programme des SSC (dont le taux est passé de 23 p. 100 à 100 p. 100). Pour toutes les PEMS, à l'exception de l'aide au travail indépendant, la plus forte croissance de l'emploi visait les emplois à plein temps à l'année. Dans le cas de l'aide au

travail indépendant, c'est la proportion des répondants déclarant exercer un travail indépendant qui a le plus augmenté. En outre, le taux de chômage était beaucoup moins élevé au moment de l'enquête, ayant considérablement diminué pour toutes les PEMS (neuvième rangée du tableau 5.3).

Tableau 5.3
Situation d'emploi des participants avant et après l'intervention*, selon le programme

	Participants aux PEMS selon le programme													
	Total		PCE		Aide au travail indépendant (ATI)		SSC		Services d'aide à l'emploi (SAE)		Étudiants indépendants de la catégorie élargie		Achats de formation	
	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après	Avant	Après
Occupés	20	58	27	67	19	81	23	100	13	53	23	56	32	61
Travail indépendant	1	10	0	3	10	66	0	23	1	5	0	0	0	0
Emploi à plein temps à l'année	5	26	5	44	3	11	0	45	4	21	12	26	3	43
Emploi à temps partiel à l'année	4	10	7	7	0	2	0	0	3	14	3	15	9	8
Emploi saisonnier à plein temps	4	3	5	6	2	0	0	0	0	2	5	9	16	0
Emploi saisonnier à temps partiel	1	2	3	0	0	2	14	32	0	1	0	0	0	2
Emploi contractuel	1	3	0	0	0	0	0	0	1	4	0	3	0	8
Emploi occasionnel	4	4	7	7	4	0	9	0	4	6	3	3	4	2
Sans emploi et à la recherche de travail	67	25	61	26	74	18	63	0	76	26	57	19	47	21
Étudiants/aux études	2	9	0	0	0	0	0	0	2	11	5	17	2	15
Inactifs	8	6	5	6	2	2	14	0	6	10	10	4	13	3
NSP/PDR	4	1	7	0	4	0	0	0	4	1	5	4	7	0
n non pondéré	272		37		43		7		107		54		51	

Source : Enquête auprès des participants relative à l'EDMT Canada-Yukon.

Nota : Les résultats globaux sont pondérés selon le programme, la région de résidence, le sexe et l'âge. Les résultats par programme sont pondérés selon la région de résidence, le sexe et l'âge.

* La situation d'emploi avant l'intervention renvoie à la semaine précédant le début de l'intervention ou la date de référence, tandis que la situation d'emploi après l'intervention correspond à la situation d'activité des répondants au moment de l'enquête.

5.2 Résultats par PEMS

Dans cette section, nous présentons les principales constatations tirées de l'évaluation en ce qui a trait à chacune des PEMS. La plupart des constatations ont trait aux répercussions des programmes et sont basées sur les résultats de l'enquête auprès des participants.

5.2.1 Subventions salariales ciblées (SSC)

Le programme des Subventions salariales ciblées (SSC) a pour but d'aider les travailleurs qui sont menacés de chômage chronique, qui manquent d'expérience ou qui font face à d'autres obstacles à l'emploi à trouver un travail et à acquérir une expérience de travail. Le programme octroie une subvention salariale aux employeurs admissibles pour les encourager à offrir un emploi aux personnes visées.

Les participants au programme des SSC étaient plus susceptibles de déclarer, au cours de la semaine précédant le début de leur premier programme d'emploi, qu'ils souhaitaient (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) intégrer le marché du travail à plein temps ou à temps partiel (100 p. 100), ce qui semble indiquer que le programme correspondait bien à leurs intérêts. Plus de la moitié (58 p. 100) des répondants ayant participé au programme des SSC sont d'avis qu'ils n'auraient pu obtenir l'emploi dans lequel ils ont été placés en l'absence de la subvention salariale.

Le taux d'achèvement du programme chez les participants aux SSC était bon, puisque seulement deux participants indiquent qu'ils ont quitté l'emploi subventionné avant la fin de la période de financement (22 p. 100). Soixante-dix-huit pour cent des participants au programme des SSC sont demeurés chez leur employeur hôte au terme du programme[23], et 90 p. 100 d'entre eux disent avoir été affectés au même emploi que celui qui était subventionné. Ceux qui ont été embauchés au terme du programme ont obtenu un emploi à plein temps à l'année (82 p. 100) ou un emploi saisonnier à plein temps (18 p. 100). Soixante-quatorze pour cent des répondants qui ont été embauchés au terme du programme des SSC estiment que les services d'emploi qu'ils ont reçus ont été d'une grande importance (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) pour l'obtention de cet emploi, et aucun répondant n'a déclaré que le programme était sans importance.

5.2.2 Aide au travail indépendant (ATI)

La prestation d'Aide au travail indépendant a pour objectif de créer des possibilités de travail indépendant en offrant une aide financière pendant une période déterminée à des personnes qui ont un bon plan d'affaires afin qu'ils démarrent leur entreprise. Un tiers s'associe au CRHC pour mettre en œuvre cette prestation. Le contractant offre aux participants un atelier de planification d'entreprise et des services de conseiller indépendant.

---

[23] Les répondants qui ont indiqué avoir quitté le programme avant la fin (n=2) sont considérés comme « non embauchés ».

Les cotes d'intérêt préalable à l'intervention démontrent que les répondants ayant participé au programme ATI ont été placés dans un programme approprié, puisqu'ils étaient très probablement susceptibles de confirmer leur désir de démarrer leur propre entreprise (81 p. 100) à ce moment-là. Cinquante-deux pour cent des participants au programme d'aide au travail indépendant sont d'avis qu'ils n'auraient pu démarrer leur entreprise en l'absence de ce programme.

Plus des quatre cinquièmes (81 p. 100) des participants au programme ATI ont pris part à un atelier ou à un programme de formation devant les aider à démarrer leur entreprise, bien que près du quart de ces participants signalent que leur entreprise n'avait pas encore démarré. La majorité des entreprises découlant du programme d'aide au travail indépendant sont exploitées à l'année (88 p. 100), et 36 p. 100 des répondants dont l'entreprise a démarré indiquent qu'ils employaient une personne autre qu'eux-mêmes. Les participants au programme d'aide au travail indépendant gagnaient en moyenne 483 $ par semaine, et seulement 17 p. 100 exerçaient un autre emploi en plus de l'exploitation de leur entreprise. Quatre-vingt-onze pour cent des répondants qui avaient démarré leur entreprise ont déclaré qu'ils l'exploitaient toujours au moment de l'enquête.

5.2.3 Partenariats pour la création d'emplois (PCE)

Les Partenariats pour la création d'emplois (PCE) visent à donner l'occasion d'acquérir une expérience de travail enrichissante dans le cadre d'emplois temporaires qui mèneront à des possibilités d'emploi de longue durée. En vertu de cette prestation, des agents d'exécution et des partenaires communautaires locaux conjuguent leurs efforts en vue de créer des emplois, tandis que le CRHC de Whitehorse verse jusqu'à 100 p. 100 de la rémunération (la prestation d'AE). Les employeurs sont encouragés à verser un supplément qui porte la rémunération au taux de salaire courant, et la durée maximale du projet est de 20 semaines.

Avant leur participation au programme de Partenariats pour la création d'emplois, les répondants étaient vivement intéressés à obtenir un emploi à plein temps ou à temps partiel (88 p. 100), ce qui donne à penser que ce programme d'emploi était le plus approprié pour la majorité des participants. Près des deux tiers (65 p. 100) des participants au programme des PCE sont d'avis qu'ils n'auraient pu obtenir l'emploi qu'ils exerçaient dans le cadre du programme sans la subvention du régime d'AE.

Dans le cadre du programme des PCE, les répondants étaient très probablement susceptibles de déclarer qu'ils travaillaient pour un employeur du secteur privé (60 p. 100). Relativement peu de participants au programme des PCE signalent qu'ils ont quitté le programme avant la fin de la période de financement (28 p. 100), tandis que la majorité (58 p. 100) sont demeurés chez leur employeur hôte au terme du programme[24]. Les répondants du programme des PCE qui ont continué à travailler pour le même employeur sont très susceptibles d'avoir obtenu un emploi à plein temps à l'année (45 p. 100), suivi d'un emploi à temps partiel à l'année (19 p. 100), d'un emploi saisonnier à plein temps (18 p. 100) et d'un emploi saisonnier à temps partiel (7 p. 100) (11 p. 100 n'ont pas donné

[24] Les répondants qui ont indiqué avoir quitté le programme avant la fin (n=13) sont considérés comme « non embauchés ».

de réponse). Cinquante-trois pour cent des répondants embauchés au terme du programme estiment que les services d'emploi qu'ils ont reçus ont été d'une grande importance (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) pour l'obtention de leur emploi. Seulement 15 p. 100 d'entre eux ont affirmé que ces services étaient sans importance.

Un informateur clé connaissant bien le programme des PCE est d'avis que les exigences du programme en matière de rapports et de contrôle en réduisent la souplesse et obligent au respect de règles rigoureuses d'exécution du programme aux fins de la reddition de comptes. Les activités qui se déroulent dans le cadre des PCE comprennent le programme de formation et d'emploi des étudiants (STEP), le programme d'accompagnement et le programme Alternance travail-études. Un vaste éventail d'organismes sont réputés y participer, dont le GTY, le gouvernement fédéral, des sociétés d'État, des entreprises privées et des organismes non gouvernementaux (ONG).

On considère que le programme des PCE contribue à soutenir l'infrastructure communautaire sans but lucratif par le simple fait que les clients sont placés auprès d'ONG, et parce que ces placements comportent parfois la mise sur pied de projets à l'appui de cette infrastructure. Les répercussions globales du programme sur la collectivité sont jugées très positives puisqu'il favorise la croissance de l'emploi, encourage les gens à rester dans la collectivité, crée pour les clients une occasion d'apprentissage directement liée à leur formation professionnelle, se traduit par des emplois et des économies, et entraîne des répercussions sociales éventuelles puisque les participants sont moins susceptibles de devenir mal disposés et marginalisés s'ils parviennent à obtenir un emploi. Le programme peut aussi contribuer à la création d'emplois durables à l'échelle locale parce que les clients établissent une relation avec l'employeur participant et qu'ils acquièrent un ensemble de compétences qui est adapté aux besoins de celui-ci.

5.2.4 Achats de formation

Les achats de formation ne constituent pas une prestation d'emploi prévue dans le cadre de l'EDMT, mais plutôt un mécanisme de formation qui disparaît progressivement. L'objectif des achats de formation était d'encourager les chômeurs à acquérir des compétences grâce aux études et à la formation afin de ne plus dépendre des prestations d'AE et d'intégrer le marché du travail. La formation est maintenant assurée au moyen de la prestation de développement des compétences, qui apporte une aide aux particuliers qui s'occupent de leurs propres modalités de formation.

Les répondants ayant participé aux achats de formation étaient très susceptibles d'affirmer, au cours de la semaine précédant le début de leur première intervention, qu'ils désiraient (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) suivre un programme de formation ou d'éducation (81 p. 100) et obtenir un emploi à plein temps ou à temps partiel (80 p. 100. Pas moins de 79 p. 100 de ces répondants sont d'avis qu'ils n'auraient pu suivre le programme de formation sans l'aide financière destinée au paiement des frais de cours.

Les répondants étaient très susceptibles de déclarer que les programmes de formation qu'ils ont suivis les ont préparés à l'emploi dans les métiers, le transport et la manœuvre de matériel (34 p. 100), les affaires, les finances et l'administration (17 p. 100), au perfectionnement scolaire (12 p. 100) ou à l'informatique et au TI (12 p. 100). La majorité des répondants ayant participé aux achats de formation signalent que la formation a été dispensée par un collège communautaire (85 p. 100) et que la plupart des programmes de formation ont duré moins de six mois (44 p. 100). Plus des deux tiers (71 p. 100) des répondants déclarent qu'ils devaient contribuer au coût de leur formation et que la contribution moyenne s'élevait à 792 $. La majorité des participants aux achats de formation ont terminé leur programme de formation (77 p. 100) ou étaient en voie de le finir au moment de l'enquête auprès des participants (9 p. 100).

5.2.5 Étudiants indépendants de la catégorie élargie (programme antérieur à la prestation de développement des compétences [PDC])

Le programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie (remplacé par l'aide financière négociée) assurait un soutien du revenu négocié aux clients admissibles aux fins de l'AE qui suivaient une formation, et visait à encourager les chômeurs à acquérir des compétences grâce aux études et à la formation. Les étudiants indépendants payaient leur propre formation et touchaient des prestations d'assurance-emploi pendant qu'ils recevaient une formation.

Les répondants du programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie étaient très susceptibles, au cours de la semaine précédant le début de leur première intervention, de déclarer qu'ils étaient très désireux (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) de suivre un programme de formation ou d'éducation (87 p. 100). Une vaste majorité de participants au programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie (84 p. 100) estiment qu'ils n'auraient pu suivre leur programme de formation s'ils n'avaient pu toucher de prestations d'AE pendant qu'ils suivaient le cours.

Les répondants sont très susceptibles d'affirmer que les programmes de formation qu'ils ont suivis les ont préparés à exercer un emploi dans les domaines suivants : la santé (15 p. 100), l'informatique et la TI (13 p. 100), les métiers, le transport et la manœuvre de matériel (13 p. 100), ainsi que les affaires, les finances et l'administration (12 p. 100). La plupart ont reçu leur formation d'un collège communautaire (78 p. 100). La durée moyenne des programmes de formation était de 33,4 semaines, tandis que les répondants consacraient en moyenne 32,4 heures par semaine à leur programme. Plus de la moitié (58 p. 100) des participants au programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie disent avoir contribué à payer le coût de leur formation, la contribution moyenne s'élevant à 3 575 $. La vaste majorité des participants au programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie avaient terminé leur programme de formation (82 p. 100) au moment de l'enquête auprès des participants.

5.2.6 Services d'aide à l'emploi (SAE)

Dans le cadre des services d'aide à l'emploi (SAE), des contrats sont passés avec des tiers, tels que des organismes privés et des groupes communautaires, pour qu'ils aident les chômeurs à obtenir un emploi et à le conserver. Les types d'activités visés par les SAE comprennent l'amélioration des compétences favorisant l'employabilité, le counselling professionnel, les ateliers d'auto-évaluation et les clubs de recherche d'emploi.

Dans la semaine précédant le début de leur première intervention (durant la période visée par la présente étude), les répondants du programme des Services d'aide à l'emploi (SAE) étaient très susceptibles d'affirmer qu'ils désiraient vivement (cote de 6 ou de 7 sur une échelle de sept points) obtenir un emploi à plein temps ou à temps partiel (91 p. 100).

Parmi les types de ressources libre-service que les participants au programme des SAE disent avoir utilisées, les plus fréquemment mentionnées sont les annonces dans les journaux (80 p. 100) ainsi que les guichets emplois ou les avis d'emplois vacants (68 p. 100). Les répondants du programme des SAE étaient très susceptibles d'avoir utilisé des ressources libre-service à un centre de ressources humaines du Canada (CRHC) (77 p. 100), dans Internet (29 p. 100) ou à une bibliothèque publique (22 p. 100). Au premier endroit où ils ont reçu une aide en personne (p. ex., à un CRHC ou ailleurs), plus des deux tiers (70 p. 100) des participants au programme des SAE qui ont répondu à l'enquête disent avoir parlé à un membre du personnel qui les a aidés à planifier leur stratégie de retour au travail. Quarante et un pour cent signalent qu'ils ont élaboré un plan d'action pour le retour au travail[25] avec l'aide d'un conseiller en emploi, tandis que 84 p. 100 de ceux qui ont élaboré un plan d'action disent avoir réalisé les activités prévues à leur plan.

5.2.7 Partenariats locaux du marché du travail (PLMT)

Toute une gamme d'activités se déroulent dans le cadre des partenariats locaux du marché du travail (PLMT), dont : la recherche sur le marché du travail pour des secteurs ou des groupes particuliers (au moyen de consultations communautaires, d'enquêtes auprès des employeurs et d'autres méthodes); l'élaboration de plans de redressement du marché du travail (par exemple, dans le cas de la fermeture de la mine de Faro); l'élaboration de stratégies de formation à long terme pour différents secteurs d'activité (comme le tourisme); des ateliers, des initiatives de formation et des projets de création d'emplois durables à l'intention de divers groupes clients (dont les femmes, les Premières nations et les personnes handicapées), et enfin, des examens de programme visant à accroître le rendement et l'efficacité d'autres programmes d'emploi.

---

[25] Seul le programme Points de départ prévoit l'élaboration de ce qu'on appelle un « plan d'action pour le retour au travail » et, depuis juillet 1999, un service de counselling d'emploi a été ajouté au contrat du club de recherche d'emploi, de sorte que le terme « plan d'action » peut être utilisé pour ces clients également. Ainsi, il se peut que le nombre de plans d'action élaborés soit sous-estimé simplement parce que les clients n'ont pas reconnu le terme utilisé.

Tous les répondants à l'étude de cas s'entendent pour dire que les PLMT cadraient avec les priorités locales relatives au marché du travail. La principale raison motivant ce point de vue est le fait que la majorité des projets sont axés sur l'amélioration de l'emploi sous une forme ou sous une autre, que ce soit directement par la création de possibilités d'emploi, ou indirectement grâce à la formation, à l'élaboration d'information sur le marché du travail (IMT) à l'issue des recherches, ou à des initiatives de soutien dont les objectifs comprennent l'avancement professionnel chez certains groupes. Les priorités relatives au marché du travail sont établies au moyen d'un certain nombre de méthodes. En fait, les PLMT mêmes sont souvent axés sur l'établissement des priorités en matière de main-d'œuvre au moyen de recherches primaires et secondaires sur le marché du travail.

Tous les répondants estiment que les partenariats sont un élément essentiel au succès des projets de PLMT et que ceux-ci réussissent plutôt bien à favoriser l'établissement de partenariats. Les partenaires s'associant aux PLMT représentent presque tous les intervenants éventuels du territoire, à savoir les employeurs, les organismes non gouvernementaux (ONG), les collectivités, les organismes communautaires, les associations industrielles, les conseils sectoriels, les établissements d'enseignement (collèges et écoles secondaires) et les bandes tribales.

Même si la plupart des répondants sont d'avis que les partenaires comprennent le concept qui sous-tend les PLMT, ils perçoivent une certaine confusion à propos des PLMT et jugent qu'il faut mieux faire connaître le programme. Un répondant a fait remarquer que la plupart des partenaires ne sont pas même conscients de l'existence des PLMT et que, pour beaucoup d'entre eux, le programme est simplement une source de financement. Les répondants signalent que les partenaires sont généralement satisfaits des responsabilités, des délais et du partage des coûts établis parce qu'ils participent au processus d'élaboration.

Les répondants provenant des organismes communautaires sont généralement satisfaits du processus de demande de financement dans le cadre des PLMT. Les représentants communautaires sont tous satisfaits du soutien qu'ils ont reçu du personnel du CRHC, bien qu'ils mentionnent que DRHC n'a peut-être pas les ressources humaines voulues pour traiter les demandes dans les meilleurs délais ou pour déterminer de façon proactive les projets qui permettraient de répondre aux besoins de la collectivité.

Les répercussions des PLMT sur la collectivité sont variées : elles comprennent la croissance de l'emploi, une amélioration de l'employabilité grâce à une mobilité, à des compétences et à des connaissances accrues, une main-d'œuvre plus hautement qualifiée à la disposition des employeurs, une orientation en ce qui a trait à l'élaboration de stratégies du marché du travail, le financement de nouveaux projets destinés à répondre aux besoins établis par les PLMT, de même qu'un renforcement des partenariats. Parmi les quelques lacunes des PLMT qui ont été relevées, la plupart des répondants mentionnent la faible connaissance du programme parmi les intervenants, et quelques-uns laissent entendre que les ressources humaines insuffisantes nuisent à une exécution proactive du programme. Les points forts perçus du programme sont sa souplesse au chapitre des types de projets qu'il permet de financer, notamment des projets qui ne seraient pas financés par d'autres sources, et l'accent mis sur la collectivité et les partenariats. Fait intéressant, la souplesse peut également être considérée comme une

lacune du programme : en effet, un répondant signale que certains organismes auraient tendance à utiliser le programme à des fins qui vont au-delà des objectifs prévus.

5.3 Incidences sur les collectivités

Les données recueillies dans le cadre de l'évaluation formative semblent indiquer que les PEMS peuvent avoir un certain nombre de répercussions sur la collectivité. Tout d'abord, l'analyse des données de l'enquête démontre que le programme d'aide au travail indépendant peut mener à une croissance de l'emploi chez les participants et qu'il contribue à la création de petites entreprises. Ainsi, les entreprises mises sur pied grâce à ce programme contribuent à la santé économique des collectivités où elles se trouvent. En outre, les PEMS peuvent profiter aux collectivités à la faveur d'une réduction de la migration de sortie. Un examen des données administratives révèle qu'une proportion plus élevée de membres du groupe témoin que de participants quittent le Yukon, probablement à la recherche d'un emploi, ce qui laisse entendre que les programmes peuvent encourager les clients à rester dans leur collectivité (par contre, il se peut aussi que les personnes les plus aptes à trouver un emploi ailleurs partent, alors que celles qui ont le moins d'options ou de compétences restent et soient donc disponibles pour participer aux PEMS). Néanmoins, les données qualitatives donnent à penser que de nombreux programmes et services ne sont pas offerts à l'extérieur de Whitehorse et que les clients peuvent être contraints de déménager pour en bénéficier. Enfin, les données de l'enquête semblent indiquer que les Autochtones et les personnes handicapées représentent une proportion plus élevée des participants aux programmes que des membres du groupe témoin (c.-à-d. des clients admissibles en vertu de l'EDMT). Par conséquent, les PEMS semblent joindre tous les clients de la collectivité qui ont besoin de ces programmes et services.

5.4 Sommaire des incidences sur les résultats

Il existe une perception selon laquelle un certain nombre de programmes et de caractéristiques propres à la prestation des services aident les clients à assumer une plus grande responsabilité à l'égard de leur situation d'emploi. On considère que les programmes réduisent la dépendance à l'égard du soutien du revenu à la condition qu'un certain nombre d'autres facteurs soient présents, dont l'offre d'emplois, mais on reconnaît qu'il existe un certain nombre d'obstacles à l'autonomie.

Plus des quatre cinquièmes des répondants à l'enquête indiquent que les programmes ont eu à tout le moins des répercussions positives modérées sur tous les aspects de leur situation d'emploi à propos desquels ils ont été interrogés. De plus, les participants sont plus susceptibles que les membres du groupe témoin d'affirmer que les services d'emploi qu'ils ont reçus ont été d'une grande importance pour l'obtention de leur emploi actuel. En outre, les taux d'emploi chez les participants ont nettement augmenté entre la période antérieure et la période postérieure à l'intervention. Il importe de se rappeler, cependant, qu'il s'est écoulé trop peu de temps pour que les répercussions des PEMS sur les clients puissent être évaluées avec justesse. Ces résultats différentiels seront examinés à l'étape de l'évaluation-bilan.

Les collectivités peuvent tirer parti des PEMS de plusieurs façons. La réduction de la migration de sortie, la prestation de services à l'éventail complet des clients qui ont besoin de services d'emploi et la création de petites entreprises sont tous des exemples des effets positifs que les PEMS peuvent avoir sur la collectivité.

6. *Rendement et efficacité*

Dans ce chapitre, nous présentons des données qualitatives sur la perception de l'efficacité des programmes et des services dispensés en vertu de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT) et de leur rendement par rapport aux coûts, de même que des mesures objectives de l'efficacité des programmes, basées sur un examen des données administratives et des données de l'enquête relatives aux coûts et au nombre de résultats d'emploi associés à chacune des différentes prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS).

Les répondants au volet qualitatif de l'évaluation ont peu de suggestions à formuler sur la façon d'améliorer l'efficacité des programmes et des services dispensés dans le cadre de l'EDMT et leur rendement par rapport aux coûts. Toutefois, un représentant du gouvernement estime que, même si la plupart des agents d'exécution tiers accomplissent un bon travail, la prestation de certains services génériques par des agents tiers n'est peut-être pas la façon la plus rentable d'assurer les services puisqu'il y a très peu de concurrence entre les agents d'exécution.

Pour examiner le coût relatif des diverses PEMS, nous avons analysé les données administratives et les données de l'enquête parallèlement à l'information sur le budget global pour chaque PEMS, de façon à calculer le coût moyen par intervention. À cette fin, nous avons divisé le budget réel total[26] utilisé pour chaque PEMS au cours de l'exercice 1998-1999 par le nombre total d'interventions dont ont bénéficié les participants durant cet exercice[27].

Comme le montre le tableau 6.1, c'est dans le cas des clients des achats de formation que le coût moyen par intervention est le plus élevé (5 676 $), ce qui dépasse de loin celui du programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie (1 491 $), qui a remplacé les achats de formation et qui affichait le coût le plus bas par intervention. Cette constatation est conforme aux attentes, puisque la principale différence entre les achats de formation et le programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie réside dans le fait que ce dernier assure une « aide financière négociée » à cette catégorie de clients, dont la contribution au coût de la formation est habituellement plus élevée. Une autre constatation digne de mention est le coût relativement élevé par intervention dans le cas du programme des Subventions salariales ciblées (SSC)[28] et du programme d'Aide au travail indépendant (ATI) par rapport à celui du programme des Partenariats pour la création d'emplois (PCE) (4 906 $ et 4 534 $ comparativement à 2 802 $, respectivement). Une fois de plus, cette constatation est conforme aux attentes basées sur la structure de financement des programmes (les programmes des SSC et ATI sont généralement de plus longue durée).

---

[26] Le budget réel désigne la totalité des fonds de la partie II qui ont été affectés à une PEMS, plutôt que la totalité des fonds de la partie II qui étaient prévus pour la prestation d'une PEMS.

[27] Les chiffres budgétaires réels associés à chaque PEMS tiennent compte de tous les fonds de la partie II affectés à l'exécution du programme, y compris les contrats, les prolongations des périodes de prestations d'assurance-emploi et l'ensemble des allocations ou des paiements qui sont versés directement aux clients.

[28] Il importe de signaler que, en raison du faible nombre de répondants du programme des SSC sur lequel ces chiffres sont basés, les résultats obtenus doivent être interprétés avec prudence.

Le tableau 6.1 montre aussi le nombre de résultats d'emploi qui sont associés à chaque programme pour chacune des trois mesures des résultats d'emploi : le nombre de participants qui ont travaillé à un moment donné au cours de la période postérieure au programme, le nombre de participants qui ont travaillé pendant 12 semaines consécutives au cours de la période postérieure au programme, et le nombre de participants qui travaillaient au moment de l'enquête. Ces mesures de résultats sont présentées dans un ordre croissant, à partir du résultat qui était le moins difficile à obtenir (avoir travaillé à un moment donné) au plus difficile (employés au moment de l'enquête). Pour la plupart des PEMS (à l'exception des SSC), le nombre de résultats d'emploi diminue en fonction de la difficulté associée à la mesure du résultat d'emploi. Néanmoins, même d'après la mesure la plus rigoureuse, la majorité des participants à l'ensemble des PEMS ont connu du succès.

Il importe de signaler que ces analyses sont limitées en ce sens qu'elles ne fournissent que des données à court terme sur le nombre de résultats d'emploi. La nature de certaines interventions (par exemple, le programme Étudiants indépendants de la catégorie élargie, les achats de formation) est telle que nous pourrions présumer que les résultats se manifesteront à long terme dans la mesure où les participants acquièrent des compétences qui favoriseront leur carrière au fil du temps. Dans le cas des étudiants indépendants de la catégorie élargie, nous avons déjà constaté que ce programme représente l'intervention la moins coûteuse, et il est probable que l'efficacité de cette intervention se fera sentir à long terme. Ainsi, bien que ces analyses donnent un aperçu de l'efficacité des programmes par rapport aux coûts à l'heure actuelle, nous pouvons nous attendre à ce que les résultats changent à l'étape de l'évaluation-bilan.

Tableau 6.1
Coût moyen par intervention et nombre de résultats d'emploi (1998-1999)

	Budget réel 1998-1999	Nombre total d'interventions*	Coût par intervention	Nombre total d'interventions parmi les participants à l'enquête*	Total des coûts estimatifs pour les participants à l'enquête	Nombre de résultats		
						Ont travaillé à un moment donné après le programme	Ont travaillé pendant 12 semaines consécutives	Travaillaient au moment de l'enquête
Achats de formation	630 000 $	111	**5 676 $**	47	266 772 $	42	32	30
Aide au travail indépendant	421 677 $	93	**4 534 $**	40	181 360 $	39	34	33
Partenariats pour la création d'emplois	173 754 $	62	**2 802 $**	23	64 446 $	20	19	16
Services d'aide à l'emploi	804 828 $	328	**2 454 $**	83	203 682 $	67	60	42
Étudiants indépendants de la catégorie élargie	159 528 $	107	**1 491 $**	49	73 059 $	39	33	28
Subventions salariales ciblées**	83 401 $	17	**4 906 $**	5	24 530 $	5	4	5

Nota : Les calculs ne tiennent pas compte des prestations de la partie I.

* Ces chiffres ne comprennent que les participants qui ont bénéficié d'une PEMS entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 1999.

** Le faible nombre de répondants interrogés à l'égard du programme des SSC met en doute la fiabilité des résultats de ce programme sur le plan des coûts. Bien que les résultats en matière de coûts soient présentés dans ce tableau, ils ne sont pas analysés dans le texte.

7. *Évaluation des mesures primaires*

L'Entente Canada-Yukon sur le développement du marché du travail (EDMT), comme toutes les ententes provinciales et territoriales sur le développement du marché du travail, prévoit l'utilisation de trois mesures primaires pour évaluer les résultats à court terme des interventions proposées dans le cadre de l'EDMT : le nombre de clients de l'assurance-emploi (AE) qui bénéficient d'une intervention visée par l'EDMT et le pourcentage qui sont des prestataires actifs; les participants qui retournent au travail; et les prestations d'AE non versées aux participants qui retournent au travail. De plus, l'entente stipule que les objectifs de résultats pour ces mesures doivent être établis chaque année et rajustés en fonction des résultats obtenus et de l'évolution de la conjoncture économique au cours de l'exercice précédent.

Il semblerait que ces objectifs tiennent effectivement compte de l'évolution de la conjoncture au Yukon ainsi que des réalités et des contraintes du territoire. Entre 1997-1998 et 1998-1999, on a réduit les objectifs quant au nombre de clients de l'AE servis dans le cadre de l'EDMT et à la proportion de prestataires d'AE actifs, alors que les objectifs liés au nombre de retours au travail et au montant des prestations d'AE non versées ont été accrus. La souplesse en matière d'établissement des objectifs est une amélioration conforme à un principe énoncé dans l'EDMT Canada-Yukon.

Deux préoccupations ont toutefois été soulevées par rapport aux cibles établies. Premièrement, elles englobent les apprentis, qui ne sont pas des clients d'AE « typiques » effectuant un retour au travail et qui peuvent donner lieu à des prestations d'AE non versées. Deuxièmement, les cibles sont axées sur les prestations d'AE de la partie I, mais elles ne tiennent pas compte des cas où un participant peut recevoir par la suite des prestations de la partie II, ce qui réduit en fait les « économies » prévues au titre du Compte d'AE. Il est donc proposé d'exclure les apprentis des objectifs et de tenir compte des prestations tant de la partie I que de la partie II.

Quant aux résultats obtenus, le tableau 7.1 montre que, d'après les données administratives, 619 clients de l'AE ont participé aux interventions visées par l'EDMT en 1998-1999, ce qui correspond d'assez près à l'objectif fixé pour cet exercice (759). En outre, 57 p. 100 de ces participants étaient des prestataires d'AE actifs, ce qui se rapproche de la cible de 60 p. 100. Parmi les participants, 283 sont retournés au travail, ce qui est, encore une fois, près de l'objectif (318). Toutefois, en 1998-1999, le montant des prestations d'AE non versées découlant du retour au travail des clients de l'AE avant la fin de leur période de prestations ne s'élevait qu'à 1,31 million de dollars, ce qui est bien en deçà de l'objectif de 2,35 millions de dollars.

Tableau 7.1
Sommaire de l'analyse des mesures primaires, 1998-1999 EDMT Canada-Yukon

Mesure primaire	Toutes les PEMS*		Cinq PEMS**	
	Objectifs	Résultats	DGIRH	« Autres » méthodes et mesures
Nombre de clients de l'AE servis dans le cadre de l'EDMT	759	619	520	802
Pourcentage des participants aux PEMS offertes dans le cadre de l'EDMT, qui étaient des prestataires d'AE actifs	60 %	57 %	65 %	47 %
Nombre de clients de l'AE qui sont retournés au travail (RAT)	318	283	287	463-548
Prestations d'AE non versées en raison du retour au travail des prestataires d'AE actifs ***	2 350 000 $	1 308 951 $	844 710 $	716 461 $ – 751 150 $

Nota :

* Il s'agit des objectifs et des résultats relatifs à l'ensemble des mesures actives prévues par l'EDMT Canada-Yukon, ce qui comprend les PEMS ainsi que les services de groupe et l'apprentissage.

** Vise une « période de résultats » prenant fin le 31 octobre 1999.

*** Les chiffres représentent uniquement les prestataires d'AE actifs et ne comprennent pas les anciens prestataires réadmissibles et les non-clients de l'AE qui ne touchent pas de prestations d'AE et qui ne peuvent donc pas donner lieu à des prestations non versées.

Un important volet du travail d'évaluation consistait à valider les systèmes d'information et les méthodes servant à mesurer le rendement des interventions visées par l'EDMT en fonction des mesures primaires. La présence de systèmes d'information fiables est jugée importante pour que le rendement des programmes soit contrôlé et mesuré avec exactitude. La présente étude d'évaluation a fait ressortir un certain nombre de problèmes dont il faudrait tenir compte dans le processus continu d'amélioration des données et des méthodes servant à évaluer les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS).

L'une des principales préoccupations soulevées a trait au nombre de participants, soit la première mesure primaire (colonnes 3 et 4 de la rangée 1, au tableau 7.1). Les fichiers des contractants tiers sont une importante source de données sur les participants. L'analyse a révélé d'éventuels problèmes d'entrée des données, à savoir que près du tiers des participants aux PEMS figuraient dans ces fichiers mais pas dans ceux de la Direction générale de l'investissement dans les ressources humaines (DGIRH). Cette constatation indiquerait que le nombre de participants est nettement sous-estimé, ce qui a des incidences sur la capacité des systèmes d'information de mesurer le rendement. En outre, la comptabilisation des participants selon les fichiers des contractants seulement (rangée 2) fait tomber le pourcentage de prestataires actifs à un niveau inférieur (47 p. 100) au niveau

observé selon les fichiers de la DGIRH (65 p. 100). Parallèlement, notre analyse révèle que presque toutes les personnes désignées comme participants dans les fichiers se sont déclarées comme tels lors de l'enquête menée aux fins de cette évaluation.

Pour ce qui est de la deuxième mesure primaire, soit les retours au travail, deux examens différents ont eu lieu dans le cadre de cette évaluation. Premièrement, nous avons examiné dans quelle mesure la situation du rendement présentée annuellement aux gestionnaires de programme d'après les données administratives représente de manière inexacte le rendement réel des interventions de l'exercice en question durant toute la période postérieure à l'intervention. Notre travail révèle que, si l'on suppose que les données administratives sont exactes, un gestionnaire utilisant les données disponibles à la fin de l'exercice obtiendrait un bilan assez juste des résultats des interventions visées par l'EDMT qui ont débuté au cours de cet exercice. Par exemple, en 1998-1999, le nombre réel de retours au travail dans le cas des interventions commencées au cours de cet exercice serait sous-estimé de seulement 10 p. 100 d'après les données de fin d'exercice.

Deuxièmement, cette analyse fait ressortir des préoccupations relatives à la saisie et à l'exactitude des données sur les retours au travail (RAT). En utilisant les résultats d'emploi signalés par les participants à l'enquête d'évaluation pour corroborer les RAT consignés dans les données administratives, nous avons constaté qu'une proportion importante des retours effectifs au travail n'étaient en fait pas représentés dans les données administratives (rangée 3 des colonnes 3 et 4, au tableau 7.1). L'inexactitude était particulièrement marquée dans le cas des participants figurant dans les fichiers des contractants qui ne se trouvaient pas initialement dans les fichiers de la DGIRH. Le fait que les retours effectifs au travail semblent être sous-estimés indique que l'objectif des retours au travail a vraisemblablement été dépassé par une marge encore plus élevée que celle qui a été indiquée précédemment. Avant tout, cette constatation soulève encore une fois des préoccupations à propos de la capacité des systèmes de données administratives de mesurer le rendement des PEMS offertes dans le cadre de l'EDMT. Par contre, une vaste majorité des retours au travail consignés au fichier étaient exacts, d'après l'enquête d'évaluation.

Un certain nombre de causes pourraient expliquer la sous-estimation des retours au travail. Par exemple, comme nous l'avons mentionné précédemment, les fichiers n'englobaient pas tous les participants. On compte aussi l'absence de suivi téléphonique auprès des clients et le fait que certains anciens prestataires réadmissibles et prestataires actifs qui ne sont pas retournés au travail avant la fin de leur période de prestations ont pu le faire après l'intervention. Enfin, une question de suivi téléphonique risque d'être mal interprétée et de causer des variations d'une région à l'autre. Du côté des prestataires d'AE actifs, il peut aussi y avoir des problèmes de mesure, notamment lorsque des participants qui retournent au travail ne le signalent pas afin de « protéger » les semaines d'admissibilité qui leur restent, ce qui se traduit par une sous-estimation des retours au travail.

Par ailleurs, notre analyse révèle une certaine surestimation des prestations d'AE non versées (PNV), soit la troisième mesure primaire. En utilisant d'autres mesures permettant de comptabiliser explicitement les prestations d'AE effectivement versées, nous avons constaté que les prestations non versées étaient surestimées de 10 p. 100 à 15 p. 100 (rangée 4 des colonnes 3 et 4, au tableau 7.1).

D'éventuels problèmes ont été relevés quant à la façon dont la DGIRH mesure les prestations d'AE non versées, ce qui pourrait expliquer cette surestimation. En calculant les prestations d'AE non versées, la DGIRH ne tient pas compte des prestations versées au cours de la période de retour au travail (12 semaines consécutives où 25 p. 100 des prestations d'AE autorisées sont versées), tandis qu'elle considère les prestations d'AE périmées comme non versées. Ces facteurs pourraient mener à une surestimation par la DGIRH des prestations non versées.

Enfin, en analysant le rendement total des interventions prévues par l'EDMT en ce qui a trait au retour au travail, nous avons constaté que les participants qui sont des prestataires d'AE actifs sont plus de deux fois plus susceptibles de retourner au travail que les autres prestataires, et que ces derniers sont quatre fois plus susceptibles de retourner au travail que les non-clients de l'AE (respectivement 56 p. 100, 27 p. 100 et 6 p. 100). Le taux de retour au travail chez les bénéficiaires d'aide sociale (qui sont des non-prestataires d'AE ou d'anciens prestataires réadmissibles) était seulement un peu plus élevé que le taux des anciens prestataires réadmissibles. Le taux de retour au travail chez les apprentis était supérieur à celui qui est associé aux cinq PEMS principales, quoique le fait d'inclure les apprentis (qui fait augmenter artificiellement le nombre de retours au travail) soulève des préoccupations relativement à la mesure des RAT chez les clients de l'AE.

Cet exercice avait pour but de relever les éventuelles lacunes du processus de reddition de comptes de la DGIRH. Étant donné les sources possibles d'erreur dans la mesure de la participation et du rendement qui sont ressorties de cette analyse, et compte tenu du fait que la DGIRH est toujours tenue de fournir les renseignements en temps opportun et de façon efficace par rapport aux coûts, il conviendrait de réévaluer les méthodes de collecte des données sur les participants, ainsi que les méthodes de mesure des retours au travail et des prestations d'AE non versées. En particulier, il faut mettre plus d'effort à recueillir les données sur les participants, les examiner de façon plus minutieuse et assurer une saisie plus rigoureuse des données sur les retours au travail dans la procédure de suivi. En outre, pour réduire les erreurs possibles de mesure en ce qui a trait aux prestations d'AE non versées, il faudrait envisager de faire un examen plus intensif des données administratives. Faute de systèmes d'information et de méthodes fiables, il est impossible de mesurer avec justesse les résultats des interventions qui se déroulent dans le cadre de l'EDMT.

8. Conclusions

Dans l'ensemble, le rendement des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) est jugé assez bon, quoique divers aspects de la mise en œuvre et de l'exécution des PEMS doivent être améliorés. En général, les aspects à améliorer ont trait aux communications, à l'échange de renseignements et aux ressources. Les principales constatations et conclusions issues de l'évaluation formative sont présentées ci-dessous.

Pertinence des programmes offerts dans le cadre de l'Entente sur le développement du marché du travail (EDMT)

Les programmes et les services offerts dans le cadre de l'EDMT sont généralement jugés conformes à la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) et aux priorités du Territoire du Yukon, et on estime qu'ils répondent aux besoins des clients, des employeurs et des collectivités. Dans certains cas, cependant, le manque de compréhension du rôle que jouent les PEMS dans l'éventail des programmes d'emploi du territoire (par exemple, le recours accru à des tiers pour la prestation des services, le ciblage des clients de l'AE et la nécessité de mettre en œuvre les programmes pendant les saisons mortes) a pu contribuer aux perceptions selon lesquelles les PEMS sont moins pertinentes à certains égards (par exemple, le fait que le Centre de ressources humaines ne répond pas aux besoins affectifs des clients, l'admissibilité aux programmes, le moment auquel les subventions salariales sont octroyées). Néanmoins, on a relevé un certain nombre de facteurs qui peuvent réduire la pertinence des programmes et des services, dont des lacunes en ce qui a trait aux services offerts et aux clients servis, certains aspects de la conception et de l'exécution des programmes (par exemple, l'accent mis sur le nombre de clients servis, le fait de définir la pertinence simplement en fonction de l'obtention d'un emploi), le besoin de coordination de l'exécution des programmes, la nécessité d'accroître les partenariats (par exemple, avec les Premières nations), les problèmes de communication (par exemple, l'échange de renseignements entre le gouvernement, les tiers et les intervenants), de même que des questions relatives aux ressources (par exemple, le besoin de formation, le soutien à l'établissement de partenariats).

Partenariat

On s'est mieux employé à créer des partenariats depuis la mise en œuvre de l'EDMT. Bien que les tentatives de partenariat entre les gouvernements semblent porter fruit aux échelons administratifs supérieurs, il peut s'avérer nécessaire de forger d'autres partenariats entre et chez les partenaires gouvernementaux, et entre les échelons supérieurs et intermédiaires sur le plan de la communication et de l'échange de renseignements. Selon les répondants à la présente évaluation, la meilleure façon d'améliorer les partenariats consiste à intensifier la communication avec les partenaires et de les consulter davantage (p. ex., mieux rendre compte des résultats des évaluations et des exercices de planification conjoints ou accroître la

coordination des efforts et la consultation en ce qui a trait à la conception, à la mise en œuvre et au financement des programmes et des services). L'établissement de priorités communes parmi les trois ministères partenaires et la création de mesures de soutien appropriées à l'égard des activités de partenariat peuvent également améliorer cet aspect de l'EDMT.

Il existe un éventail de partenariats entre le gouvernement, les employeurs et la collectivité, dont des consultations communautaires et des réseaux officieux entre les agents d'exécution tiers. Les répondants sont généralement d'avis que ces liens s'amélioreront aussi à la faveur d'une communication accrue et d'un meilleur échange de renseignements.

Double emploi et chevauchement

Dans l'ensemble, les programmes et les services dispensés dans le cadre de l'EDMT ont plutôt tendance à être complémentaires à d'autres programmes offerts au Yukon hors de l'entente. Bien qu'aucun double emploi n'ait été observé, le principal secteur de chevauchement perçu a trait aux types de services offerts par la composante Points de départ et les clubs de recherche d'emploi (par exemple, la rédaction d'un curriculum vitæ, la recherche d'emploi, etc.). Certains répondants estiment que les mêmes groupes clients sont ciblés par différents programmes; toutefois, ces sources de chevauchement ne posent vraisemblablement pas de problèmes importants puisque, dans certains cas, il s'agit de groupes clients non visés par l'EDMT (des programmes semblables pour les jeunes et les Premières nations). Dans d'autres cas, cet exemple ne semble pas représenter un véritable chevauchement des programmes (c.-à-d. que le même groupe client est ciblé, bien que les conditions d'admissibilité diffèrent). Une forme de double emploi, soit l'utilisation d'interventions multiples, est jugée avantageuse pour les participants.

Prestation des services

Du point de vue des clients, la prestation des services dans le cadre de l'EDMT est jugée satisfaisante en raison de la pertinence du contenu des programmes et de la commodité des services (par exemple, aucune période d'attente, personnel bien préparé). Néanmoins, il y a moyen d'améliorer certains aspects de la prestation des services, en particulier la qualité des services tels que le counselling et les conseils en matière de recherche d'emploi, ainsi que les renseignements sur les types de programmes et de services offerts. Les données de l'enquête révèlent également qu'une vaste majorité des clients utilisent des ressources libre-service, habituellement à un CRHC ou dans Internet. Bien que l'utilisation de plans d'action pour le retour au travail ne soit que modérée, le taux de réalisation des activités relatives au plan d'action est élevé.

Quant à savoir si les programmes et les services sont suffisamment souples pour s'adapter aux besoins de la collectivité lorsqu'ils sont utilisés tels qu'ils ont été conçus, les opinions des répondants à cet égard sont partagées. Un certain nombre d'agents d'exécution tiers estiment que les programmes sont suffisamment souples, mais il est aussi manifeste que les règles et les lignes directrices relatives à l'administration des programmes ne sont pas comprises à fond par tout le monde.

La mise en œuvre des programmes et des services repose énormément sur le recours à des tiers, dont le travail est jugé satisfaisant. Un important obstacle à une prestation efficace des services par les tiers est le manque d'échange de renseignements qui empêche les agents d'exécution de gérer les clients efficacement. Parmi les améliorations de la prestation des services qui découlent de la mise en œuvre de l'EDMT figurent une plus grande autonomie des tiers, l'établissement de partenariats à l'appui de la prestation des services par des tiers et une approche plus centrée sur les clients.

Le manque d'échange de renseignements entre les gouvernements et les tiers donne lieu à des pratiques administratives inefficaces du fait que toutes les parties recueillent les mêmes renseignements sur les mêmes clients, que les agents d'exécution fournissent des services d'évaluation semblables, que les clients remplissent des formulaires semblables chaque fois qu'ils bénéficient de services dispensés par différents agents d'exécution, et que différents fournisseurs de services s'adressent aux mêmes employeurs. Les suggestions visant à réduire les pratiques inefficaces consistent à améliorer la communication et la coordination entre tous les groupes.

Les répondants venant de ministères autres que DRHC sont généralement d'avis que la gestion des cas est inefficace, alors que ceux de DRHC voient d'un œil plus favorable cet aspect de la prestation des services. La perception négative peut être attribuable en partie au fait que certains répondants, en particulier ceux qui ne proviennent pas de DRHC, comprennent peut-être mal comment et par qui la gestion des cas doit être assurée (d'où leur perception selon laquelle elle n'est pas assurée). Néanmoins, tous les répondants signalent des lacunes concernant cette approche, faisant notamment état des problèmes associés aux systèmes de données (p. ex., Contact IV) qui nuisent à la gestion efficace des clients, et du fait qu'elle requiert plus de main-d'œuvre.

Promotion des programmes et des services

La promotion, au sein de la collectivité, des programmes et des services dispensés dans le cadre de l'EDMT laisse à désirer. De nombreux clients estiment qu'ils étaient mal informés de la nature des programmes et de leurs objectifs avant leur participation, et ne comprenaient pas clairement toutes les options de programme qui s'offraient à eux, que ce soit dans le cadre de l'EDMT ou pas. De même, il existe une perception selon laquelle il faut mieux informer les agents d'exécution tiers de l'éventail des programmes et des services offerts dans le territoire et promouvoir les programmes auprès des employeurs. Bien que certains efforts publicitaires soient déployés, certaines personnes considèrent que le bouche-à-oreille est la façon la plus efficace de promouvoir les PEMS, surtout en raison du fait que les gouvernements n'ont pas de fonds à affecter à la promotion des

PEMS. Pour leur part, les tiers estiment qu'ils fournissent des renseignements suffisants aux clients qui bénéficient des PEMS, y compris des renseignements sur d'autres programmes et services.

Information sur le marché du travail

Les répondants au volet qualitatif de l'évaluation perçoivent de différentes façons l'offre et la qualité de l'information sur le marché du travail (IMT). Alors que certains répondants mentionnent que l'IMT est abondante, d'autres la considèrent difficilement accessible et jugent que l'information existante est peu utile parce que non appropriée à la réalité du Yukon et presque jamais applicable au sein de la collectivité. Dans l'ensemble, les résultats semblent indiquer que l'IMT est suffisante, bien que les gens y aient un accès limité ou soient peu au courant de son existence.

Contrôle et collecte des données

Les systèmes actuels de contrôle et de collecte des données sont jugés inappropriés. On considère généralement que l'échange insuffisant de renseignements sur les clients nuit au service à la clientèle et à l'élaboration des programmes. En outre, une comparaison des fichiers administratifs ayant servi à l'élaboration de la base de sondage aux fins de l'enquête auprès des participants révèle que les systèmes de suivi et de contrôle actuels ne parviennent peut-être pas à saisir les données complètes sur les participants aux PEMS.

Répercussions sur les clients

Il existe une perception selon laquelle un certain nombre de programmes et de caractéristiques propres à la prestation des services aident les clients à assumer une plus grande responsabilité à l'égard de leur situation d'emploi. Bien qu'on reconnaisse l'existence de quelques obstacles à l'autonomie, on considère que les programmes réduisent la dépendance à l'égard du soutien du revenu, à la condition qu'un certain nombre d'autres facteurs soient présents, dont l'offre d'emplois.

Plus des quatre cinquièmes des répondants à l'enquête déclarent que les programmes ont eu à tout le moins des incidences positives modérées sur tous les aspects de leur situation d'emploi à propos desquels ils ont été interrogés. En outre, les participants sont plus susceptibles que les membres du groupe témoin d'affirmer que les services d'emploi qu'ils ont reçus ont été d'une grande importance pour l'obtention de leur emploi actuel. De plus, les taux d'emploi chez les participants ont nettement augmenté entre la période antérieure et la période postérieure à l'intervention. Il importe de se rappeler, cependant, qu'il s'est écoulé trop peu de temps pour que les incidences des PEMS sur les clients puissent être évaluées avec justesse. Les résultats différentiels feront l'objet d'un examen ultérieur à l'étape de l'évaluation-bilan.

Répercussions sur les collectivités

Les PEMS sont susceptibles d'avoir plusieurs incidences positives dans la collectivité, notamment la réduction de la migration de sortie, des services dispensés à l'éventail complet des clients qui ont besoin de services d'emploi et le développement de petites entreprises.

Évaluation des mesures primaires

Les modifications apportées aux objectifs en matière de reddition de comptes concernant l'EDMT Canada-Yukon semblent indiquer que ces objectifs sont souples et qu'ils s'adaptent à l'évolution des conditions, des réalités et des contraintes du territoire. Les objectifs en matière de reddition de comptes ont presque été atteints. Le nombre de clients servis, la proportion des participants qui étaient des prestataires d'AE actifs et le nombre de participants affichant un retour au travail étaient tout juste en deçà des objectifs fixés. Toutefois, l'objectif des prestations non versées en raison du retour au travail des clients de l'AE est loin d'avoir été atteint.

On a relevé un certain nombre d'éventuels problèmes de mesure associés aux méthodes et aux données administratives qu'utilise DRHC pour contrôler et mesurer les résultats des PEMS offertes dans le cadre de l'EDMT. Mentionnons le fait que l'ensemble des données administratives n'englobe pas tous les participants aux PEMS, la sous-estimation du nombre de retours au travail et la surestimation des prestations non versées. Étant donné que ces problèmes soulèvent un doute quant aux mesures actuelles des résultats relevant de ces données, DRHC doit réévaluer ses méthodes à cet égard.